Kolaborasi Mengukir Prestasi

Collaboration towards Greater Achievement

PT Mandiri AXA General Insurance

Laporan Tahunan Terintegrasi **2020** Integrated Annual Report

Tentang Laporan Tahunan Terintegrasi 2020

Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 PT Mandiri AXA General Insurance memuat informasi tentang kinerja keuangan maupun operasional Perusahaan serta penerapan tata kelola Perusahaan untuk periode tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020. Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 ini diterbitkan sesuai dengan kondisi keuangan Perusahaan sepanjang tahun 2020 dengan mengacu pada ketentuan yang termaktub dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ("POJK") No. 29/POJK.04/2016 tentang Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik. Selain itu Laporan Tahunan Terintegrasi ini juga memuat Laporan Keberlanjutan (Kinerja Keberlanjutan), sesuai dengan pedoman Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik.

Laporan Tahunan Terintegrasi untuk tahun buku 2020 ini juga dilengkapi dengan Laporan Keuangan Perusahaan yang telah diaudit oleh auditor independen dan ditandatangani oleh Direksi dan Dewan Komisaris sebagaimana diatur dalam UU No. 40 tahun 2007. Oleh karenanya, Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 ini dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan bagi investor atau pemegang saham dalam pengambilan keputusan investasi maupun saran pengawasan terhadap Perusahaan.

Laporan ini disajikan dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Laporan Tahunan Terintegrasi PT Mandiri AXA General Insurance dapat dilihat dan diunduh di situs resmi Perusahaan, www.axa-mandiri.co.id.

Dalam Laporan Tahunan Terintegrasi ini memuat kata "PT Mandiri AXA General Insurance", "Perseroan" dan "Perusahaan". Penyebutan kata ini mengacu atas dasar kemudahan untuk menyebut PT Mandiri AXA General Insurance secara umum.

Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab

PT Mandiri AXA General Insurance menyajikan Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 yang memuat informasi mengenai kondisi keuangan, kinerja operasional, rencana, strategi, kebijakan dan realisasinya, serta sasaran maupun tujuan Perusahaan, yang digolongkan sebagai pernyataan ke depan dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali hal-hal yang bersifat historis. Pernyataan-pernyataan tersebut mengandung risiko dan ketidakpastian serta dapat mengakibatkan perkembangan aktual secara material berbeda dari yang dilaporkan.

Pernyataan-pernyataan prospektif dalam Laporan Tahunan Terintegrasi ini dibuat berdasarkan berbagai asumsi mengenai kondisi terkini dan kondisi Perusahaan di masa datang serta lingkungan bisnis di mana Perusahaan menjalankan kegiatan usaha belum tentu menjamin bahwa dokumen-dokumen yang telah dipastikan keabsahannya akan membawa hasil-hasil tertentu sebagaimana diharapkan.

About the 2020 Integrated Annual Report

The 2020 Integrated Annual Report of PT Mandiri AXA General Insurance contains the information about the Company's financial and operational results, as well as the implementation of good corporate governance for the period ending on December 31st, 2020. The 2020 Integrated Annual Report was presented with respect to the financial condition of the Company in 2020 as well as with reference to the provisions stipulated in the Financial Service Authority ("POJK") No. 29/POJK.04/2016 concerning the Annual Report of the Issuer or Publicly Listed Company. In addition, this Integrated Annual Report also contains Sustainability Report (Performance Sustainability), which was prepared pursuant to the Financial Service Authority Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Service Institutions, Issuers and Public Companies.

The 2020 Integrated Annual Report is also complemented with the Company's Financial Report that was audited by an independent auditor and signed by Board of Directors and Board of Commissioners as required by Company Law No. 40 of 2007. Therefore, the 2020 Integrated Annual Report can serve as reference for investors or shareholders for making investment decisions as well as providing oversight advice to the Company.

The report is presented in both Bahasa and English. Integrated Annual Report of PT Mandiri AXA General Insurance is available to be accessed and downloaded through Company's official website, www.axa-mandiri.co.id.

The Integrated Annual Report contains the word "PT Mandiri AXA General Insurance" and "the Company". The use of this word generally refers to PT Mandiri AXA General Insurance.

Disclaimer

PT Mandiri AXA General Insurance presents the 2020 Integrated Annual Report that contains the information about the Company's financial and operational results, plans, strategies, policies and the realizations as well as the objectives, which hereinafter are considered as forward-looking statements as part of the implementation of applying regulations, except for historical information. The statements convey risks and uncertainties while the actual condition may materially be different from the information presented in the report.

Prospective statements included in the Integrated Annual Report were presented based on assumptions of the current condition while the future of the Company and the business environment where the Company operates cannot guarantee that the legitimate documents may give results as expected.

Prawacana Preface

Tahun 2020 menciptakan catatan tersendiri bagi ekonomi dan dunia usaha secara umum, menyusul pandemi COVID-19 yang telah mengubah tatanan kehidupan sosial di masyarakat. Dalam hal ini Perusahaan merasa bersyukur dengan kolaborasi yang kami tempuh sejak akhir tahun 2019, yang telah menyatukan keunggulan terbaik dari AXA yang telah diakui secara global dan jaringan luas Bank Mandiri. Keputusan tersebut dirasa sangat tepat karena mampu membimbing Perusahaan mempertahankan kinerjanya di tengah situasi pandemi sekalipun, yang ditunjukkan melalui pertumbuhan pendapatan premi dan perbaikan perolehan laba. Prestasi ini dengan sendirinya membuktikan adanya kepercayaan yang lebih besar pada Perusahaan bahwa keberadaan bisnis kami senantiasa mampu memberikan manfaat yang berkelanjutan kepada berjuta pelanggan kami melalui penyediaan solusi perlindungan yang terbaik dan inovatif di bidang asuransi umum.

The year of 2020 was a year like no other for the economy and the business sector in general, following the COVID-19 pandemic that has changed the social life. Given the situation, we were very grateful for the collaboration we have developed since the end of 2019, which has brought together the best excellence of AXA, which has been recognized globally, and Bank Mandiri's extensive network. It turned out to be a smart strategy since the Company could survive the pandemic with solid performance in hand, as indicated from premium revenue growth and improved profit. This achievement somehow reflects a greater trust in the Company and also assures us that our presence has successfully brought sustainable benefits to millions of our customers through the provision of the protection and innovative general insurance solutions.

Daftar Isi

CONTENTS

Tentang Laporan Tahunan Terintegrasi 2020
About the 2020 Integrated Annual Report

Sanggahan dan Batasan Tanggung Jawab
Disclaimer

Prawacana 1
Preface

Daftar Isi 2
Contents

Kilas Kinerja 2020
2020 Performance Highlights

Kinerja Unggul 2020 6
Key Performance in 2020

Riwayat Singkat Perusahaan 7
The Company in Brief

Aksi Korporasi (perubahan signifikan) 8
Corporate Action (significant change)

Ikhtisar Keuangan 9
Financial Highlights

Kaleidoskop MAGI 2020 14
MAGI's Kaleidoscope of 2020

Laporan Manajemen
Management Report

Laporan Dewan Komisaris 24
Report from the Board of Commissioners

Laporan Direksi 27
Report from the Board of Directors

Pernyataan Tanggung Jawab Manajemen atas Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 31
Statement of Management Responsibility for 2020 Integrated Annual Report

Profil Perusahaan
Company Profile

Data Perusahaan 34
Corporate Data

Visi dan Misi 36
Vision and Mission

Nilai-Nilai Perusahaan 37
Corporate Values

Struktur Organisasi 38
Organizational Structure

Profil Dewan Komisaris 40
Board of Commissioners' Profile

Profil Direksi 44
Board of Directors' Profile

Profil Dewan Pengawas Syariah 49
Profile of Sharia Supervisory Board

Bidang Usaha 50
Scope of Business

Dukungan Reasuransi 57
Reinsurance Supports

Penghargaan 59
Awards

Analisis dan Pembahasan Manajemen
Management Discussion and Analysis

Tinjauan Umum Makroekonomi dan Industri 62
General Macroeconomic and Industry Overview

Tinjauan Bisnis 63
Business Overview

Tinjauan Operasional 65
Operational Overview

Sumber Daya Manusia 68
Human Resources

Tinjauan Keuangan 82
Financial Review

Tata Kelola Perusahaan
Corporate Governance

Tata Kelola Perusahaan 88
Good Corporate Governance

Prinsip Tata Kelola Perusahaan 89
GCG Principles

Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan 90
Objectives of the Implementation of Good Corporate Governance

Arsitektur Kebijakan Tata Kelola 91
Architecture of Governance Policy

Struktur Tata Kelola Perusahaan 92
Governance Structure

Tata Kelola Terintegrasi 93
Integrated Governance

Organ Tata Kelola Perusahaan 95
Organs of the Corporate Governance

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) 96
  General Meeting of Shareholders (GMS)
- Dewan Komisaris 102
  Board of Commissioners
- Dewan Pengawas Syariah 107
  Sharia Supervisory Board
- Direksi 108
  Board of Directors

Komite Penunjang Dewan Komisaris 115
Supporting Committees of the Board of Commissioners

- Komite Audit dan Kepatuhan 115
  Board of Audit and Compliance Committee
- Komite Pemantau Risiko 116
  Board of Risk Committee
- Komite Tata Kelola Terintegrasi 117
  Integrated Governance Committee

Komite di Bawah Direksi 118
Committee Supervised by the Board of Directors

- Komite Investasi 118
  Investment Committee
- Komite Pengembangan Produk 119
  Product Development Committee
- Komite Manajemen Risiko 120
  Local Risk Committee

Penilaian terhadap Anggota Dewan Komisaris dan Direksi 122
Performance review on members of the Board of Commissioners and Directors

Fungsi Kepatuhan 122
Compliance Function

Kode Etik dan Kepatuhan 124
Code of Conduct and Compliance

Kebijakan Anti Penyuapan 124
Anti-Bribery Policy

Kebijakan *Whistleblower* 124
Whistleblower Policy

Ketaatan Sebagai Perusahaan Asuransi 126
Statement of Compliance as an Insurance Company

Kepemilikan Saham oleh Pengurus 126
Share Ownership by Management

Transparansi 127
Transparency

Daftar Pemegang Saham 127
List of Shareholders

Perkara Hukum 127
Legal Issues

Pengendalian Internal 128
Internal Control

Struktur Tata Kelola 133
Governance Structure

Pembinaan SDM dan Pengembangan Profesi Audit 134
HR and Audit Profession Training and Development

Rencana Audit 2020 134
The Audit Activity Plan for 2020

Auditor Eksternal 135
External Auditor

Manajemen Risiko 136
Risk Management

Budaya Sadar Risiko 155
Risk Awereness Culture

Keberlanjutan
Sustainability

Tentang Strategi Keberlanjutan 158
About Sustainability Strategies

Budaya Keberlanjutan 159
Sustainability Culture

Ikhtisar Keberlanjutan 160
Sustainability Performance Highlight

Tata Kelola Keberlanjutan 161
Sustainable Governance

Kinerja Ekonomi 167
Economic Performance

Kinerja Sosial 168
Social Performance

Kinerja Lingkungan 186
Environmental Performance

Referensi Silang Terhadap POJK 51 188
POJK 51 Cross-Reference

Laporan Keuangan
Financial Statements

Kilas Kinerja 2020
2020 Performance Highlights

Kinerja Unggul 2020 6
Key Performance in 2020

Riwayat Singkat Perusahaan 7
The Company in Brief

Aksi Korporasi (perubahan signifikan) 8
Corporate Action (significant change)

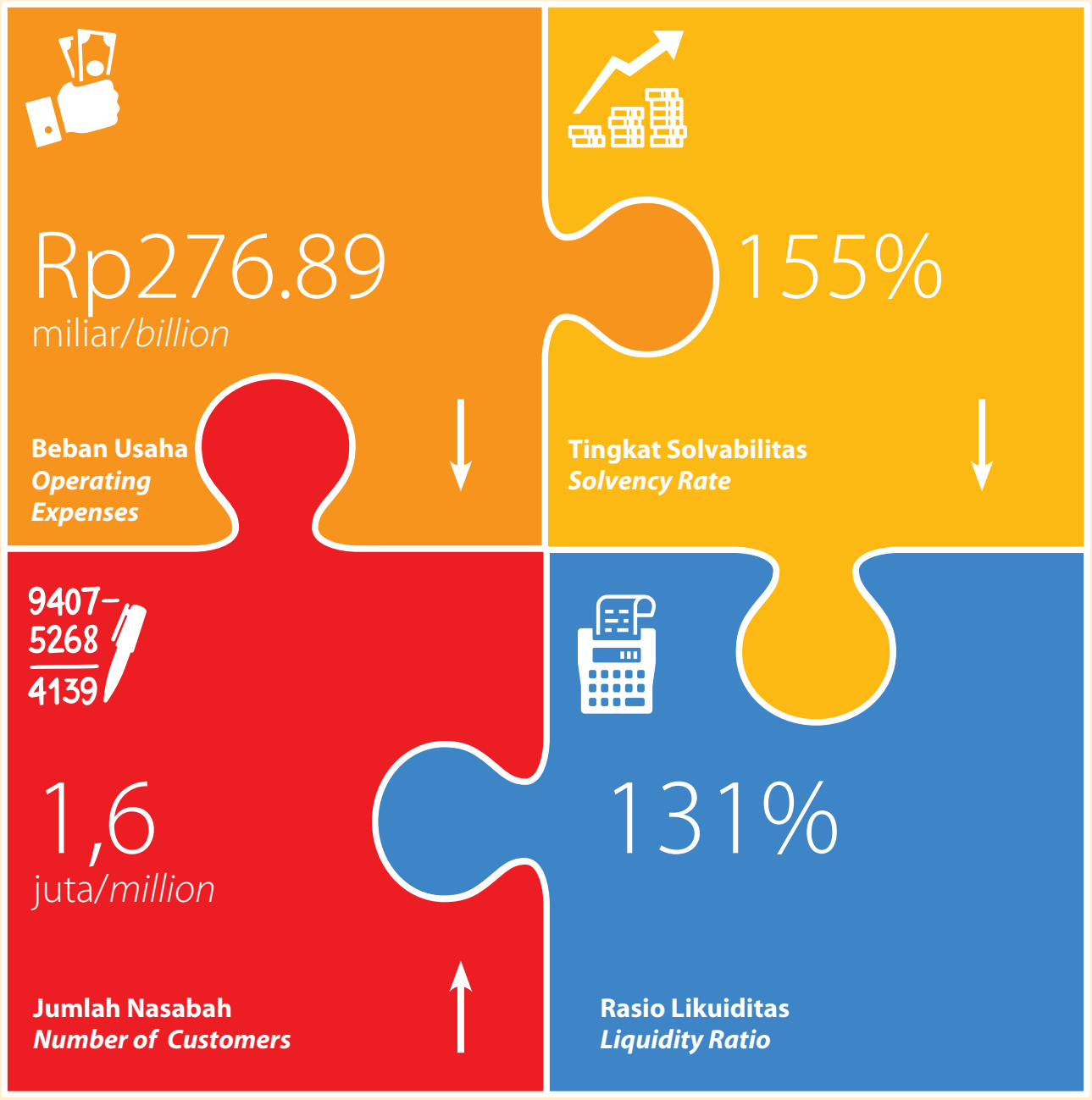
Ikhtisar Keuangan 9
Financial Highlights

Kaleidoskop MAGI 2020 14
MAGI's Kaleidoscope of 2020

Kinerja Unggul 2020
Key Performance in 2020

Berikut ringkasan pencapaian yang signifikan yang ditorehkan Perusahaan pada tahun 2020:

Below is the highlight of the Company's significant performances in 2020:



Riwayat Singkat Perusahaan
The Company in Brief

Pada awalnya Perusahaan berdiri dengan nama PT Asuransi Dharma Bangsa di tahun 1961. Pada tanggal 25 Oktober 2011, Perusahaan berubah nama menjadi PT Mandiri AXA General Insurance ("MAGI") yang merupakan perusahaan patungan *(joint venture)* antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ("Bank Mandiri") dengan jumlah saham 60% dan AXA S.A. dengan jumlah saham 40%, sesuai persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-51976. AH.01.02 Tahun 2011 tanggal 25 Oktober 2011 dan izin usaha di bidang asuransi umum dari Menteri Keuangan Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. KEP-825/KM.10/2011 tanggal 8 November 2011.

The Company was established in 1961 under the name of PT Asuransi Dharma Bangsa. On October 25th, 2011, the Company changed its name into PT Mandiri AXA General Insurance ("MAGI"), further to the joint venture agreement between PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ("Bank Mandiri") and AXA SA, with 60% and 40% ownership of the Company, respectively, according to the decree of Minister of Justice and Human Rights of Republic of Indonesia No. AHU-51976.AH.01.02 Year 2011 dated October 25th, 2011 and business license in general insurance issued by Minister of Finance of Republic of Indonesia pursuant to the Decree No. KEP-825/KM.10/2011 dated November 8th, 2011.

Pada tanggal 6 Januari 2014 kepemilikan saham dari AXA S.A. dialihkan ke AXA ASIA. Pada tahun 2018, terjadi perubahan kepemilikan saham Perusahaan, di mana AXA ASIA memiliki 80% saham dan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki 20% saham, sebagaimana persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0268916 tanggal 28 November 2018.

On January 6th, 2014, AXA SA transferred its ownership to the Company to AXA ASIA. In 2018, there was a change in the composition of shareholders of the Company, whereby AXA ASIA owned 80% of the shares and PT Bank Mandiri (Persero) Tbk owned the remaining 20% of the Company's shares, as stated in the decree of Minister of Justice and Human Rights of Republic of Indonesia No. AHU-AH.01.03-0268916 dated November 28th, 2018.

Untuk terus meningkatkan layanan asuransi umum kepada nasabah dan masyarakat Indonesia, PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI) dan PT Asuransi AXA Indonesia (AXA General Insurance – AGI) secara resmi bergabung, setelah mendapatkan izin merger dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Merger tersebut berlaku efektif pada 1 Desember 2019 sesuai Surat Keputusan OJK No. S-32/D.05/2019 tertanggal 26 November 2019.

To further enhance its service to all customers and the people of Indonesia, with effective date of December 1st, 2019, PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI) merged with PT Asuransi AXA Indonesia (AXA General Insurance – AGI), based on the approval of Financial Service Authority of Indonesia (OJK), under the OJK Decree Number S-32/D.05/2019 dated November 26th 2019.

Berawal dari bisnis asuransi kendaraan bermotor, kini Perusahaan memperluas fokus bisnis dengan mengembangkan beragam produk asuransi kerugian lain, seperti kesehatan, kebakaran, kecelakaan diri, alat berat, pengangkutan, rangka kapal, rekayasa, dan aneka perlindungan terhadap kerugian lainnya.

The Company has enlarged its business focus from mainly dominated by motor vehicle to a wide variety of health and general insurance products, including health insurance, fire insurance, personal accident, heavy equipment, travel insurance, marine hull, engineering and other general insurance programs.

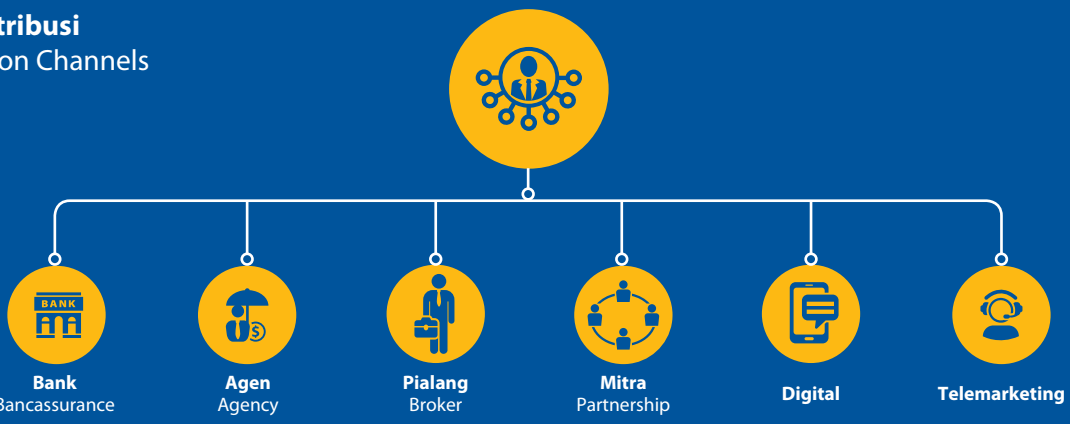
Dengan dukungan dari keahlian global AXA dan jaringan bisnis Bank Mandiri yang luas, serta diperkuat dengan adanya 10 kantor pemasaran, bengkel rekanan di 84 kota dan 311 karyawan yang memiliki dedikasi tinggi, melalui proses merger yang telah dilakukan, Perusahaan terus berkomitmen memberikan solusi perlindungan terbaik di bidang asuransi umum dan senantiasa memberikan berbagai manfaat kepada pelanggan.

With support of AXA's global expertise and Bank Mandiri's extensive business network, strengthened by 10 marketing offices, partner workshops in 84 cities and 311 highly-dedicated employees, through the merger the Company is committed to provide the best general insurance solutions and offer various benefits to the customers.

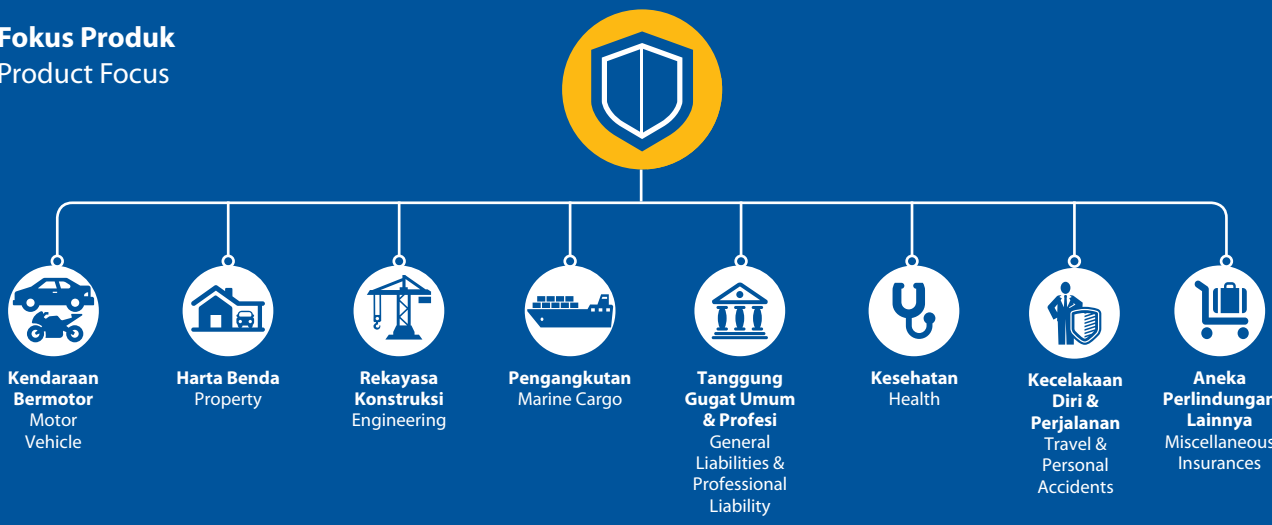
Perusahaan juga telah memperluas jangkauan dan mempermudah para Nasabah dalam mengakses produk dan layanan Perusahaan melalui kanal digital. Saat ini, Nasabah dapat dengan mudah membeli produk asuransi kesehatan, kendaraan, rumah tinggal, dan asuransi perjalanan melalui platform digital. Perusahaan juga memperkuat jalur distribusi Perusahaan melalui keagenan, broker, dan menjalin berbagai kemitraan *(partnership)* baik secara konvensional maupun digital dengan berbagai perusahaan dan *aggregator*, sehingga produk dan layanan Perusahaan dapat hadir lebih dekat dan lebih mudah diakses bagi seluruh Nasabah di mana pun dan kapan pun.

To enhance customers' accessibility to the Company's products and services, MAGI has extended its services through digital channels. Currently, customers can easily purchase health insurance, motor vehicle, property, and travel insurance products through digital platforms. The Company also strengthens the other distribution channels, including agents, brokers and partnerships with different companies and aggregators. This strategy indeed allows the Company to bring its products and services closer and more accessible to all customers anywhere and anytime.

Jalur Distribusi
Distribution Channels



Fokus Produk
Product Focus



Aksi Korporasi (perubahan signifikan)
Corporate Action (significant change)

Tahun 2020, Perusahaan tidak melakukan aksi korporasi, sehingga informasi tersebut tidak dapat disajikan dalam Laporan Tahunan Terintegrasi ini.

In 2020, the Company did not execute any corporate actions, thus such relevant information could not be presented in this Integrated Annual Report.

Ikhtisar Keuangan
Financial Highlights

LAPORAN POSISI KEUANGAN — STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

Keterangan	2020	2019*)	2018**)	Description
Aset	dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah			**Assets**
Kas dan kas pada bank	80.31	52.02	41.67	Cash and cash in banks
Piutang hasil investasi	6.47	6.97	9.62	Investment income receivables
Deposito wajib dan deposito berjangka	716.66	788.41	849.47	Statutory deposits and time deposits
Piutang premi - bersih	186.39	183.24	210.32	Premium receivables - net
Piutang klaim koasuransi - bersih	0.13	0.24	1.24	Claim coinsurance receivables- net
Piutang reasuransi - bersih	127.70	92.04	54.98	Due from reinsurers - net
Obligasi	318.86	332.94	378.31	Bonds
Beban dibayar dimuka	6.71	5.30	7.68	Prepaid expenses
Pajak dibayar dimuka	-	-	2.45	Prepaid taxes
Aset tetap - bersih	18.77	2.38	4.61	Fixed assets - net
Aset tidak berwujud - bersih	4.08	5.22	8.27	Intangible assets - net
Aset reasuransi	866.65	502.77	725.12	Reinsurance assets
Biaya akuisisi tangguhan	159.18	185.11	217.00	Deferred acquisition cost
Aset pajak tangguhan - bersih	169.66	209.12	191.79	Deferred tax assets - net
Piutang dari pihak berelasi	2.53	4.52	11.03	Due from related parties
Aset lain-lain	36.06	33.64	45.01	Other assets
Penyertaan langsung	0.92	0.92	0.92	Direct participation
Jumlah aset	**2,701.08**	**2,404.84**	**2,759.49**	**Total assets**
Liabilitas				**Liabilities**
Utang klaim	28.43	4.25	7.86	Claim payables
Utang reasuransi	136.97	108.07	162.75	Due to reinsurers
Utang pajak lain-lain	3.81	1.05	2.51	Other taxes payable
Utang komisi	55.76	38.20	16.68	Commission payables
Akrual dan utang lain-lain	199.57	192.89	135.58	Accrued expenses and other payables
Pinjaman subordinasi	150.00	150.00	100.00	Subordinated loan
Estimasi klaim bruto	1,034.50	586.70	810.30	Estimated gross claims
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	618.65	749.52	882.15	Unearned premium reserves
Komisi reasuransi tangguhan	31.73	49.88	52.75	Deferred reinsurance commission
Liabilitas imbalan kerja	17.48	19.57	28.25	Employee benefits liabilities
Jumlah liabilitas	**2,276.90**	**1,900.13**	**2,198.83**	**Total liabilities**
Dana Tabarru	0.98	0.23	0.22	Tabarru Fund
Ekuitas				**Equity**
Modal saham - nilai nominal Rp500.000 per lembar saham - modal dasar 690.000 lembar saham, modal ditempatkan dan disetor penuh 690.000 lembar saham	345.00	345.00	345.00	Share capital - Rp500,000 par value per share - authorised 690,000 shares, issued and fully paid-up capital 690,000 shares
Tambahan modal disetor	163.71	163.71	255.32	Additional paid-in capital
Cadangan wajib	8.42	8.42	4.90	Statutory reserves
Keuntungan/(kerugian) yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	11.02	2.57	(6.37)	Unrealised gains/(losses) on available-for-sale marketable securities
Saldo laba	(104.95)	(15.22)	(38.41)	Retained earnings
Jumlah ekuitas	**423.20**	**504.48**	**560.44**	**Total equity**
Jumlah liabilitas dan ekuitas	**2,701.08**	**2,404.84**	**2,759.49**	**Total liabilities and equity**

LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN

STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME

Keterangan	2020	2019 *)	2018**)	Description
Pendapatan *Underwriting*	dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah			**Underwriting Income**
Pendapatan premi				**Premium income**
Premi bruto	781.63	555.39	1,050.56	Gross premiums
Premi reasuransi	(354.35)	(188.86)	(524.14)	Reinsurance premiums
Penurunan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	81.09	92.86	172.20	Decrease in unearned premium reserves
Pendapatan premi - bersih	**508.37**	**459.39**	**698.62**	**Premium income - net**
Beban *Underwriting*				**Underwriting Expenses**
Beban klaim				**Claim expenses**
Klaim bruto	415.14	347.04	568.66	Gross claims
Klaim reasuransi	(199.14)	(149.39)	(257.36)	Reinsurance claim
Kenaikan/(penurunan) estimasi klaim retensi sendiri	34.00	(13.79)	4.69	Increase/(decrease) in estimated own retention claims
Beban klaim - bersih	**250.00**	**183.86**	**315.99**	**Claims expenses - net**
Komisi - bersih	73.51	90.79	107.93	Commission - net
Jumlah beban *underwriting*	**323.51**	**274.65**	**423.92**	**Total underwriting expenses**
Pendapatan ujrah dari asuransi syariah	1.61	1.70	1.85	Sharia insurance ujrah
Kenaikan cadangan ujrah	(0.16)	(0.17)	(0.41)	Increase in ujrah reserves
Pendapatan *underwriting*	186.31	186.27	276.14	Underwriting income
Pendapatan investasi	61.97	63.42	82.42	Investment income
Beban usaha	(276.89)	(302.02)	(366.47)	Operating expenses
Pendapatan/(beban) lain-lain - bersih	(21.36)	(16.00)	(4.62)	Other income/(expenses) - net
Laba/(rugi) sebelum pajak penghasilan	**(49.97)**	**(68.33)**	**(12.53)**	**Profit/(loss) before income tax**
Manfaat/(beban) pajak penghasilan	(39.49)	20.91	(19.23)	Income tax benefit/(expense)
Laba/(rugi) bersih tahun berjalan	**(89.46)**	**(47.42)**	**(31.76)**	**Profit/(loss) for the year**
Pendapatan komprehensif lain tahun berjalan, setelah pajak	8.18	18.33	(12.21)	Other comprehensive income for the year, net of tax
Jumlah laba/(rugi) komprehensif tahun berjalan	**(81.28)**	**(29.09)**	**(43.97)**	**Total comprehensive profit/(loss) for the year**

*) Efektif 1 Desember 2019, Perusahaan telah merger dengan PT Asuransi AXA Indonesia. Penyajian laporan laba rugi untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2019 adalah termasuk rugi bersih PT Asuransi AXA Indonesia untuk periode empat bulan sejak tanggal 1 September 2019 (akuisi).

**) Berdasarkan PSAK 38 (Revisi 2012), dalam menerapkan metode penyatuan kepentingan, pos-pos laporan keuangan entitas yang direstrukturisasi untuk periode di mana transaksi restrukturisasi terjadi dan untuk periode komparatif yang diungkapkan, harus disajikan seolah-olah telah dikombinasikan dari awal periode paling awal yang disajikan. Dengan demikian, laporan keuangan Perseroan pada tanggal 31 Desember 2018 telah disajikan kembali. Penyajian laporan laba rugi periode 31 Desember 2018 adalah termasuk rugi bersih PT Asuransi AXA Indonesia untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2018.

*) Effective December 1st, 2019, the Company has merged with PT Asuransi AXA Indonesia. The presentation of statement of profit or loss and other comprehensive income for the year ended December 31st, 2019 include PT Asuransi AXA Indonesia's loss before tax for four-month period starting from September 1st, 2019 (acquisition).

**) Under the SFAS 38 (Revised 2012), in applying the pooling of interests method, the financial statements' items of the restructured entities for the period in which the restructuring transactions occur and for any comparative period disclosed, should be presented as if they had been combined from the beginning of the earliest period presented. Accordingly, the financial statements of the Company as at December 31st, 2018 have been restated. The presentations of the statement of financial position December 31st, 2018, include PT Asuransi AXA Indonesia's loss before tax for the year.

RASIO KEUANGAN

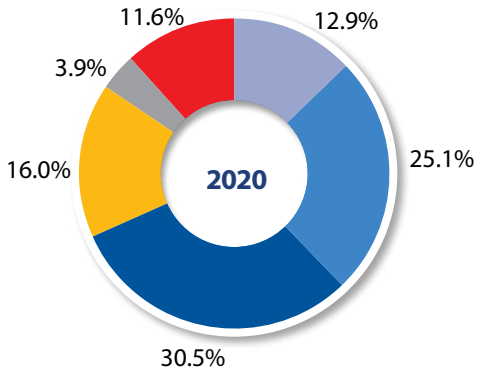
FINANCIAL RATIO

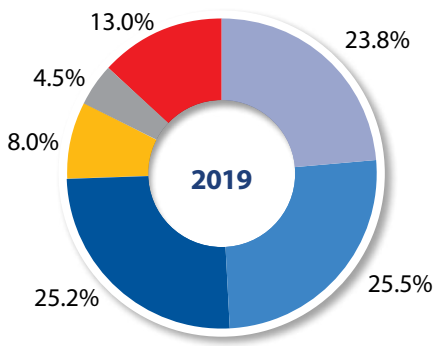
Keterangan	2020	2019 *)	2018	Description
Risk Based Capital (minimum 120%)	155%	189%	252%	Risk Based Capital (minimum 120%)
Rasio Likuiditas (minimum 100%)	131%	155%	168%	Liquidity Ratio (minimum 100%)
Rasio Kecukupan Investasi	169%	153%	149%	Investment adequacy ratio
Rasio perimbangan hasil investasi dengan pendapatan premi neto	14%	19%	18%	Investment to net premiums ratio
Rasio Gabungan	137%	145%	120%	Combined Ratio
Rasio beban klaim neto dengan premi neto	57%	50%	52%	Net claims to net premiums ratio
Rasio beban usaha dengan premi neto	63%	78%	55%	Operating expenses to net premiums ratio
Rasio komisi neto dengan premi neto	17%	17%	13%	Net commission to net premiums ratio
Rasio Profitabilitas				Profitability Ratio
Return on assets (RoA)	-4%	-2%	2%	Return on assets (RoA)
Return on equity (RoE)	-19%	-9%	5%	Return on equity (RoE)

*) Efektif 1 Desember 2019, Perusahaan telah merger dengan PT Asuransi AXA Indonesia.
*) Effective December 1st, 2019, PT Mandiri AXA General Insurance (the "Company") has merged with PT Asuransi AXA Indonesia.

Grafik Ikhtisar Keuangan
Financial Highlights Graph

Premi Bruto
Gross Premiums

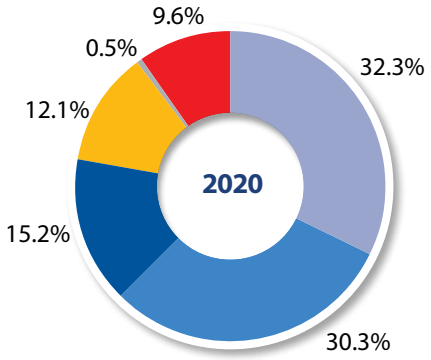


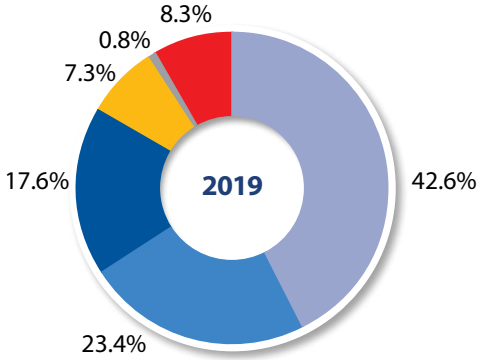


(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Keterangan/Description	2020		2019	
Kendaraan Bermotor/Motor Vehicle	100.52	12.9%	132.44	23.8%
Harta Benda/Property	196.53	25.1%	141.70	25.5%
Kecelakaan Diri dan Kesehatan/Personal Accident and Health	238.02	30.5%	139.92	25.2%
Pengangkutan/Marine Cargo	125.16	16.0%	44.46	8.0%
Rangka Kapal/Marine Hull	30.57	3.9%	24.91	4.5%
Aneka/Miscellaneous	90.83	11.6%	71.96	13.0%
Jumlah/Total	**781.63**	**100%**	**555.39**	**100%**

Pendapatan Premi Bersih
Premium Income-Net



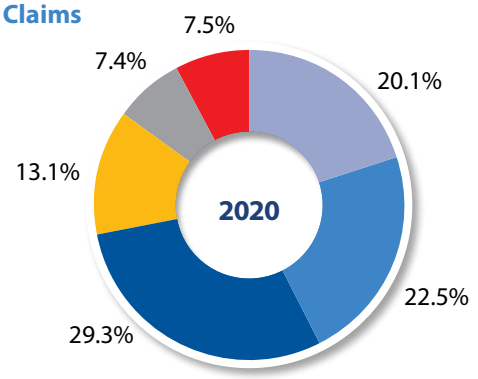


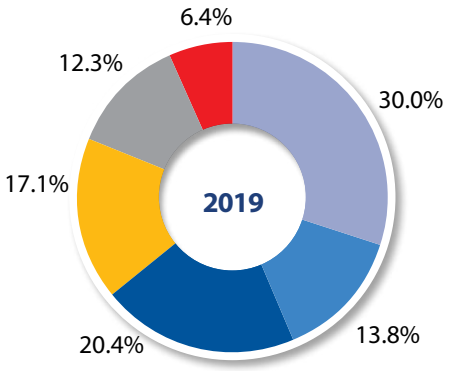
(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Keterangan/Description	2020		2019	
Kendaraan Bermotor/Motor Vehicle	163.99	32.3%	195.61	42.6%
Harta Benda/Property	154.25	30.3%	107.49	23.4%
Kecelakaan Diri dan Kesehatan/Personal Accident and Health	77.43	15.2%	80.77	17.6%
Pengangkutan/Marine Cargo	61.43	12.1%	33.59	7.3%
Rangka Kapal/Marine Hull	2.52	0.5%	3.70	0.8%
Aneka/Miscellaneous	48.75	9.6%	38.23	8.3%
Jumlah/Total	**508.37**	**100%**	**459.39**	**100%**

Grafik Ikhtisar Keuangan (lanjutan)
Financial Highlights Graph (continued)

Klaim Bruto
Gross Claims

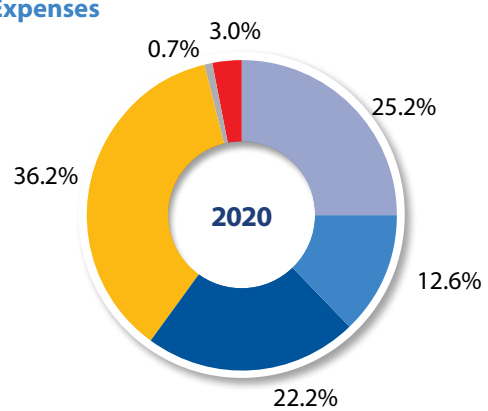


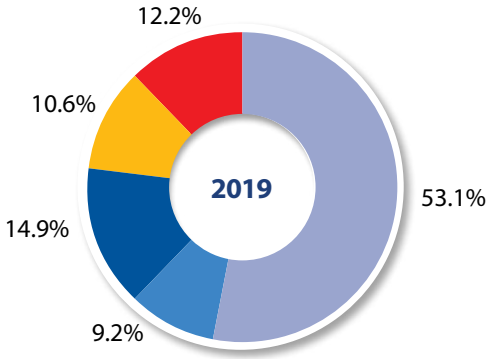


(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Keterangan/Description	2020		2019	
Kendaraan Bermotor/Motor Vehicle	83.65	20.1%	104.23	30.0%
Harta Benda/Property	93.43	22.5%	47.72	13.8%
Kecelakaan Diri dan Kesehatan/Personal Accident and Health	121.72	29.3%	70.68	20.4%
Pengangkutan/Marine Cargo	54.39	13.1%	59.50	17.1%
Rangka Kapal/Marine Hull	30.85	7.4%	42.83	12.3%
Aneka/Miscellaneous	31.10	7.5%	22.08	6.4%
Jumlah/Total	**415.14**	**100%**	**347.04**	**100%**

Beban Klaim Bersih
Claim Expenses





(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Keterangan/Description	2020		2019	
Kendaraan Bermotor/Motor Vehicle	63.03	25.2%	97.60	53.1%
Harta Benda/Property	31.55	12.6%	17.00	9.2%
Kecelakaan Diri dan Kesehatan/Personal Accident and Health	55.46	22.2%	27.38	14.9%
Pengangkutan/Marine Cargo	90.60	36.2%	19.47	10.6%
Rangka Kapal/Marine Hull	1.82	0.7%	0.01	0.0%
Aneka/Miscellaneous	7.55	3.0%	22.40	12.2%
Jumlah/Total	**250.00**	**100%**	**183.86**	**100%**

Kaleidoskop MAGI 2020
MAGI's Kaleidoscope of 2020

15 Januari 2020
January 15th, 2020

Star Workshop Award

Perusahaan memberikan penghargaan kepada bengkel rekanan terbaik dalam ajang *Star Workshop Award* pada 15 Januari 2020. Ini merupakan tahun ke-3 bagi Perusahaan untuk menyelenggarakan *Star Workshop Award*. Acara tahunan ini diadakan untuk meningkatkan hubungan yang baik antara Perusahaan dengan bengkel rekanan sekaligus sebagai bentuk komitmen Perusahaan bersama mitra bengkel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan klaim asuransi kendaraan dengan proses yang mudah, cepat dan berkualitas bagi Nasabah.

Star Workshop Award

The Company appreciated its best workshop partners at Star Workshop Award on January 15th, 2020. It was the third year for the Company to organize a Star Workshop Award. The annual event was held to enhance the relationship between the Company and its workshop partners, reflecting the Company's commitment, together with all workshop partners, to deliver an easy, fast, and high quality process for motor vehicle insurance claims.

15 Januari 2020
January 15th, 2020

Perusahaan Menerima Penghargaan Sebagai Cedant Terbaik 2018 Pemenang 1– Kategori F dari PT Reasuransi Maipark

Perusahaan berhasil membuka kuartal pertama tahun 2020 dengan prestasi membanggakan. Pada pertengahan Januari 2020, Perusahaan dianugerahi penghargaan sebagai Cedant Terbaik 2018 Pemenang 1 – Kategori F dalam ajang Maipark Award yang diselenggarakan oleh PT Reasuransi Maipark Indonesia. Bapak Edwin Sugianto selaku Direktur Perusahaan dengan bangga menerima penghargaan bergengsi tersebut. Pencapaian ini tentunya menjadi motivasi bagi Perusahaan untuk senantiasa memberikan perlindungan dan pelayanan terbaik kepada Indonesia.

The Company Wins 208 Best Cedant as 1st Winner – for F Category from PT Reasuransi Maipark

The Company marked the first quarter of 2020 with an amazing achievement by awarded as the best Cedant 2018, the 1st winner – F category by Maipark Award presented by PT Reasuransi Maipark Indonesia, in mid of January 2020. The Company Director Edwin Sugianto proudly represented the Company to receive the prestigious award. The achievement will indeed motivate the Company the Company to consistently provide the best protection and services to the people in Indonesia.

16 Januari 2020
January 16th, 2020

Penandatanganan *Memorandum* dengan Jasindo untuk Melindungi Masyarakat Indonesia dari Risiko Perubahan Iklim

Dalam rangka memberikan perlindungan menyeluruh kepada masyarakat melalui produk asuransi, AXA Grup membentuk AXA Climate sebagai entitas khusus yang memfokuskan diri kepada Asuransi Parametrik. Di Indonesia, AXA Climate menggandeng Perusahaan untuk memperkenalkan perlindungan ini kepada masyarakat Indonesia. Pada tanggal 16 Januari 2020, AXA Climate melalui Perusahaan bersama dengan PT Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) dalam rangka menjalin kerja sama dan saling memperkuat komitmen untuk melindungi petani di Indonesia dari risiko perubahan iklim. Momentum penandatanganan MoU ini turut dihadiri pula oleh Denis Duverne, *Non-Executive Chairman of the Board of Director* dari AXA Group.

The Signing of Memorandum of Understanding with Jasindo to Protect the people in Indonesian from Climate Change Risk

To provide best insurance protection for the people in Indonesia, AXA Group has founded AXA Climate, as a specialized entity focusing in Parametric Insurance. In Indonesia, AXA Climate joint forces with the Company to introduce the insurance program to the farmers in Indonesia. On January 16th, 2020, AXA Climate, the Company and PT Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) signed a Memorandum of Understanding (MoU) to establish a stronger joint commitment to provide protection to Indonesian farmers from the risk of climate change. The signing of MoU was indeed a momentum which was also attended by AXA Group's Non-Executive Chairman of the Board of Directors, Denis Duverne.

16-17 Januari 2020
January 16th - 17th, 2020

Bersama Kita Peduli Banjir

Hujan lebat yang mengguyur ibukota Jakarta dan kota-kota satelit di sekitarnya selama Malam Tahun Baru 2020 telah menyebabkan musibah banjir di beberapa bagian kota. Perusahaan bersama seluruh entitas AXA di Indonesia tergerak untuk membantu orang-orang yang terkena dampak musibah banjir, termasuk karyawan Perusahaan dengan melakukan sejumlah kegiatan, antara lain memperbaiki rumah yang rusak, membersihkan lingkungan, dan memberikan konsultasi medis untuk membantu masyarakat terdampak meningkatkan kehidupan mereka. Kegiatan ini berlangsung pada tanggal 16 – 17 Januari 2020 di 3 titik, yaitu Villa Nusa Indah – Bekasi, Karet Kuningan – Jakarta Selatan, dan Bidara Cina – Jakarta Timur.

Care for People Impacted by Flood

Heavy rains that poured in Jakarta and its satellite cities during the 2020 New Year's Eve has caused flood in many parts of the city and its surroundings. The Company and all AXA entities in Indonesia decided to help those affected by flood, including our own employees, to do some activities, among which were helping to renovate the damaged houses, cleaning the environment, and giving medical consultation to the impacted people to improve their state of living. The activities took place on January 16-17, 2020, at three places, namely at Villa Nusa Indah – Bekasi, Karet Kuningan – South Jakarta, and Bidara Cina – East Jakarta.

20 Januari 2020
January 20th, 2020

Agency VIP Dinner

Pada tanggal 20 Januari 2020 Perusahaan menyelenggarakan acara jamuan makan malam bersama rekan agen VIP beserta dengan Dewan Komisaris, Direksi, serta *Management Committee*. Acara ini dilangsungkan untuk menyambut kembali bergabungnya rekan agen yang sebelumnya terdaftar di bawah naungan PT Asuransi AXA Indonesia (AXA General Insurance – AGI) ke MAGI. Selain itu, pertemuan ini juga dimaksudkan untuk memberikan apresiasi tertinggi Perusahaan kepada rekan agen atas dedikasi dan kerja samanya yang baik di tahun 2019.

Agency VIP Dinner

On January 20th, 2020, the Company held a gala dinner for the VIP agents, which was attended by the Board of Commissioners, Board of Directors and Management Committee. The event was to officially welcome the agents previously registered under PT Asuransi AXA Indonesia (AXA General Insurance – AGI) to MAGI. In addition, the event was also held to demonstrate the Company's highest appreciation to the agents for their dedication and strong collaboration with the Company in 2019.

Februari 2020
February 2020

Imlek Bersama dengan Bank Mandiri

Perusahaan bersama dengan PT AXA Mandiri Financial Services (AMFS) turut merayakan tahun baru Imlek bersama dengan Nasabah prioritas dari Bank Mandiri dalam acara jamuan makan malam yang diadakan di tiga kota besar Indonesia, yaitu Jakarta, Medan, dan Surabaya. Pada kesempatan tersebut, Perusahaan dan AMFS hadir membuka *booth* untuk mempermudah Nasabah prioritas Bank Mandiri untuk mendapatkan informasi produk dan layanan bagi perlindungan menyeluruh.

Celebrating Lunar New Year with Bank Mandiri

The Company and PT AXA Mandiri Financial Services (AMFS) took part in the celebration of the Lunar New Year with the priority customers of Bank Mandiri in a gala dinner in three cities in Indonesia, namely Jakarta, Medan and Surabaya. At the same time, the Company and AMFS set up a booth to allow easy access of priority customers of Bank Mandiri to its comprehensive insurance products and services.

11 Februari 2020
February 11th, 2020

Agency Kick-Off

Untuk menyampaikan informasi mengenai kampanye serta program keagenan di tahun 2020 kepada rekan agen, Perusahaan mengadakan acara tahunan *"Agency Kick-Off 2020"* yang bertemakan *"New MAGI, New Beginning"*. Pada acara yang dilaksanakan di Jakarta ini, jajaran manajemen Perusahaan kembali memperkenalkan diri sekaligus memaparkan program yang telah dicanangkan untuk mendukung produktivitas rekan agen sepanjang tahun 2020. Acara ini dihadiri oleh ratusan rekan agen Perusahaan serta Bapak Julien Steimer selaku Presiden Komisaris Mandiri AXA General Insurance dan Ibu Niharika Yadav selaku Presiden Direktur dari AXA Financial Indonesia.

Agency Kick-Off

To present information on agency program and campaign for the year of 2020 to all agents, the Company held an annual event called "Agency Kick-Off 2020" bringing forward a theme "New MAGI, New Beginning". At the event held in Jakarta, the management of the Company presented the overall programs in improving the agent productivity in 2020. The event was attended by hundreds of the Company's agents, the President Commissioner of Mandiri AXA General Insurance, Julien Steimer as well as the President Director of AXA Financial Indonesia, Niharika Yadav.

29 April 2020
April 29th, 2020

Bersama Kita Lawan COVID-19

Perusahaan bersama AXA di Indonesia memberikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada para tenaga kesehatan yang menjadi garda terdepan penanganan COVID-19. Bentuk dukungan dan apresiasi tersebut kami wujudkan dengan membantu pengadaan Alat Pelindung Diri (APD) untuk para tenaga kesehatan, yang secara khusus disalurkan ke tiga rumah sakit, yaitu RSUP Fatmawati – Jakarta, RSUP Hasan Sadikin – Bandung, dan RSUP Sanglah – Denpasar. Penyerahan donasi secara simbolis dilakukan oleh Direksi AXA Indonesia kepada perwakilan Kitabisa.com dan dr. Riskiyana Sukandhi Putra, M.Kes, selaku Direktur Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melalui pertemuan secara virtual.

Together We Fight COVID-19

The Company and AXA Indonesia presented high degree of appreciation to medical workers who have been the front liners in handling COVID-19. As part of its support and appreciation, the Company provided them with Personal Protection Equipment for the medical staffs of three hospitals, namely RSUP Fatmawati – Jakarta, RSUP Hasan Sadikin – Bandung, and RSUP Sanglah – Denpasar. The donation was presented through a virtual event by Directors of AXA Indonesia to the representative of Kitabisa.com and Director of Health Promotion and Community Empowerment of Indonesia's Ministry of Health, dr. Riskiyana Sukandhi Putra, M.Kes.

20 Mei 2020
May 20th, 2020

Mandiri Cinta Indonesia

Sebagai bagian dari PT Bank Mandiri Tbk, Perusahaan memberikan bantuan melalui program Mandiri Group Cinta Indonesia dengan menyisihkan sukarela gaji dan Tunjangan Hari Raya (THR) manajemen dan serentak memberikan bantuan paket sembako kepada masyarakat yang terdampak pandemi COVID-19. Penyerahan dilakukan secara virtual oleh seluruh jajaran Komisaris dan Direksi MAGI kepada Ketua Pengurus Masyarakat.

Mandiri Cinta Indonesia

Together with PT Bank Mandiri Tbk, the Company management and employees voluntarily collected some of their salaries and Holiday Festivity Allowance to make donation in the form of daily need packages to those severely hit by the COVID-19 pandemic through Mandiri Group Cinta Indonesia program. The donation was handed over virtually by MAGI's Board of Commissioners and Board of Directors to the Community Leaders.

7 Juli 2020
July 7th, 2020

Peluncuran Kerjasama dengan Milvik

Untuk menandai dimulainya kerja sama antara Perusahaan dengan Milvik – salah satu penyedia layanan kesehatan di Indonesia, Perusahaan dan Milvik menyelenggarakan acara *kick-off virtual* pada 7 Juli 2020. Dalam kerja sama ini, produk Asuransi Santunan Tunai Rawat Inap *(Hospital Cash Plan)* milik Perusahaan menjadi produk *bundling* mandatori dalam layanan *telemedicine* yang disediakan oleh Milvik Indonesia. Acara internal ini dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi Perusahaan serta manajemen dari Milvik.

The Launch of Cooperation with Milvik

To kick off the cooperation between the Company and Milvik – one of the digital health providers in Indonesia, the Company and Milvik held a virtual kick-off meeting on July 7th, 2020. Under the cooperation, the Company's Hospital Cash Plan product becomes the mandatory bundling product of Milvik Indonesia's telemedicine service. The internal event was attended by the Board of Directors of the Company and Milvik management.

14 Juli 2020
July 14th, 2020

Kerja Sama dengan Lifepal

Menyusul keberhasilan Perusahaan untuk menjalin kerja sama dengan Milvik pada awal bulan Juli 2020, maka pada tanggal 14 Juli 2020 Perusahaan kembali meresmikan kerja sama dengan *marketplace* asuransi terkemuka di Indonesia dan Asia Tenggara, yaitu Lifepal. Dalam kerja sama ini, produk asuransi kendaraan AXA Mandiri AutoPro *(car insurance)* akan dipasarkan melalui kanal pemasaran milik Lifepal. Untuk menandai dimulainya kerja sama ini, jajaran Direksi Perusahaan bertemu secara virtual dengan jajaran manajemen Lifepal untuk sekaligus meresmikan dan membahas kerja sama strategis ini.

Synergy with Lifepal

Following the successful partnership between the Company and Milvik on July 2020, then the Company on July 14th, 2020, made official its partnership with a leading insurance marketplace in Indonesia and Southeast Asia, Lifepal. Under the cooperation, AXA Mandiri AutoPro (car insurance) product will be marketed through Lifepal's marketing channel. To kick off the partnership, the Board of Directors of the Company held a virtual meeting with Lifepal's Executive Management to officially launch and further discuss about the strategic partnership.

3 Agustus 2020
August 3rd, 2020

Kerja Sama dengan BCA Finance

Pada tanggal 3 Agustus 2020, Perusahaan berhasil mencapai kerja sama baru dengan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia, yaitu BCA Finance. Produk yang dipasarkan melalui BCA Finance ini adalah Santunan *Total Loss Protection* (TLP) untuk kendaraan, di mana produk ini merupakan pionir di pasar asuransi Indonesia.

Synergy with BCA Finance

On August 3rd, 2020, the Company sealed a partnership agreement with one of the biggest financing companies in Indonesia, BCA Finance. The product to be promoted through BCA Finance is Total Loss Protection (TLP) Allowance for vehicles, which is a pioneer product in Indonesian insurance market.

4 September 2020
September 4th, 2020

Perayaan Hari Pelanggan Nasional dengan Nasabah dan Mitra Agen

Dalam rangka memperingati Hari Pelanggan Nasional yang jatuh setiap tanggal 4 September, Perusahaan membagikan *hampers* bertemakan *"New Normal"* kepada puluhan *partner* agen dan Nasabah pilihan. Untuk menunjukkan kepedulian Perusahaan terhadap Nasabah, pada hari tersebut Ibu Enny selaku CEO dan Presiden Direktur juga turut turun langsung menyambut dan berinteraksi dengan Nasabah yang datang ke area *Customer Care Center walk-in.*

Celebrating National Customer Day with Customers and Partner Agents

While celebrating the National Customer Day on every September 4th, the Company distributed hampers, taking "New Normal" as the theme, to selected agent partners and Customers. Going beyond, to show the Company's care for customers, the President Director and CEO of the Company, Enny, personally greeted and made interacion with the customers, who visited Customer Care Center walk-in service.

9 September 2020
September 9th, 2020

Peluncuran Program ONEPage Agency

Perusahaan bersama dengan PT AXA Financial Indonesia (AFI) menyinergikan kekuatan dalam lini bisnis keagenan dengan merilis program ONEPage *Agency* pada tanggal 9 September 2020 lalu. Acara yang dihadiri oleh ratusan agen mitra Perusahaan dan AFI ini dibuka secara resmi oleh Bapak Julien Steimer selaku Presiden Komisaris MAGI, Ibu Enny selaku Presiden Direktur MAGI serta Ibu Niharika Yadav selaku Presiden Direktur AFI.

The Launch of ONEPage Agency Program

The Company and PT AXA Financial Indonesia (AFI) were synergizing their agency forces through the launch of ONEPage Agency program on September 9th, 2020. Attended by hundreds of the Company's partner agents, AFI was inaugurated by MAGI President Commissioner, Julien Steimer, MAGI President Director, Enny, and AFI President Director, Niharika Yadav.

28 September 2020
September 28th, 2020

Webinar "Aman untuk Semua: Pahami dan Cegah Kekerasan di Ranah Privat"

Perusahaan bersama dengan PT AXA Financial Indonesia (AFI) menyelenggarakan webinar untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai cara mengenali dan mencegah kekerasan di ranah privat. Dalam acara ini, Ibu Enny selaku Presiden Direktur MAGI, Ibu Niharika Yadav selaku Presiden Direktur AFI, Jane L Pietra selaku Psikolog dari Yayasan Pulih dan Citra Natasya dari *House of* Perempuan memaparkan pandangannya mengenai kekerasan dalam ranah privat dan pemberdayaan perempuan.

Webinar on "Safe for All: Understand and Prevent Violence in the Private Sector"

The Company together with PT AXA Financial Indonesia (AFI) hosted a webinar to increase people's awareness of how to recognize and preventing family violence. In the event, MAGI President Director, Enny, together with AFI President Director, Niharika Yadav, Jane L. Pietra (a psychologist from Pulih Foundation) and Citra Natasya from House of Perempuan, shared their perspectives about family violence and women empowerment.

30 September 2020
September 30th, 2020

Webinar "Jaga Bumi, Lindungi Generasi, Mari Berkreasi!"

Dalam rangka CR Week 2020, Perusahaan mengadakan webinar dengan tajuk "Jaga Bumi, Lindungi Generasi, Mari Berkreasi!". Bersama dua pegiat pemelihara lingkungan, *Waste4Change & Zero Waste*, Perusahaan mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk melindungi bumi melalui pengelolaan sampah. Melindungi bumi sejalan dengan *brand promise* terbaru dari AXA yaitu, bertindak demi kemajuan insan manusia dan melindungi hal yang terpenting bagi mereka *(Act for human progress by protecting what matters)*.

Webinar on "Take Care of the Earth, Protect Generations, Let's Be Creative!"

As part of CR Week 2020, the Company held a webinar with a theme "Take Care of the Earth, Protect Generations, Let's Be Creative!". Together with two environmentalists, Waste4Change & Zero Waste, the Company invited all people across Indonesia to protect the earth through good waste management. Protecting the earth is a campaign that represents the AXA's newest brand promise, namely to act for human progress by protecting what matters.

2 Oktober 2020
October 2nd, 2020

Penyerahan Donasi CR *Week* 2020

Menutup kegiatan CR Week 2020, Perusahaan bersama entitas AXA Indonesia melakukan penyerahan bantuan kepada Palang Merah Indonesia (PMI) berupa peralatan donor darah. Rangkaian program CR Week 2020 dirancang untuk mencerminkan semangat kebersamaan dalam rangka meningkatkan penyetaraan sosial, kesehatan, dan lingkungan hidup, sebagaimana tujuan mulia AXA, yakni *Empower People to Live a Better Life.* Kegiatan sosial ini juga merupakan wujud komitmen Perusahaan untuk selalu bertindak bagi kemajuan insan manusia dan melindungi hal yang terpenting bagi mereka.

Handing CR Week 2020 Donation

To close the CR Week 2020 activities, the Company and AXA Indonesia handed over blood donor equipment to Indonesia Red Cross (PMI). The series of CR Week 2020 activities were designed to represent the spirit of togetherness to ensure equality in social, health and environmental aspects as AXA's goal, Empower People to Live a Better Life. The social activities reflected the commitment of the Company to act for human progress by protecting what matters.

15 Oktober 2020
October 15th, 2020

Webinar *"Self-Love for Your Mental Health"*

Memperingati Hari Kesehatan Jiwa Sedunia, Perusahaan bersama dengan PT AXA Financial Indonesia (AFI) menyelenggarakan webinar *"Self-Love for Your Mental Health"* bersama dengan seorang Psikolog Klinis Tara de Thouars, Ibu Niharika Yadav selaku Presiden Direktur AFI, Ibu Enny selaku Presiden Direktur MAGI dan Ibu Amy Gochuico dari AXA Mandiri Financial Services. Dalam kesempatan ini, dipaparkan juga mengenai pentingnya menjaga kesehatan mental melalui praktik *self-love* untuk mencapai hidup sehat yang menyeluruh. Penyelenggaran acara kali ini juga menjadi penanda dimulainya kerja sama antara Perusahaan dengan Alodokter untuk menyediakan layanan Telekonsultasi Kesehatan Mental gratis untuk Nasabah Perusahaan.

Webinar on "Self-Love for Your Mental Health"

To celebrate the World's Mental Health Day, the Company and PT AXA Financial Indonesia (AFI) held a webinar titled "Self-Love for Your Mental Health" which presented a Clinical Psychologist, Tara de Thouars, AFI President Director Niharika Yadav, MAGI President Director, Enny, and Amy Gochuico from AXA Mandiri Financial Services. In the event, it was presented about the importance of looking after one's mental health through self-love practice to achieve healthy living. The event also marked the partnership between the Company and Alodokter in providing Free Mental Health Teleconsulting for Customers of the Company.

27 Oktober 2020
October 27th, 2020

Perusahaan Menerima Penghargaan Best Good Corporate Governance Report dari Indonesia Best Insurance Award yang Dilaksanakan oleh Warta Ekonomi

Perusahaan berhasil meraih penghargaan *Best Good Corporate Governance Report* 2020 dalam Indonesia *Best Insurance Award* 2020 yang diselenggarakan oleh Warta Ekonomi pada 27 Oktober 2020. Penghargaan ini diterima oleh Bapak Benny Waworuntu, selaku Direktur Kepatuhan MAGI. Penghargaan ini diharapkan dapat semakin memperkuat komitmen Perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan.

The Company Wins Best Good Corporate Governance Report Award from Indonesia Best Insurance Award presented by Warta Ekonomi

The Company won the Best Good Corporate Governance Report 2020 award at Indonesia Best Insurance Award 2020 presented by Warta Ekonomi on October 27th, 2020. MAGI Compliance Director, Benny Waworuntu, represented the Company in receiving the award. The award symbolized the Company's commitment to deliver the best services to all stakeholders.

17 November 2020
November 17th, 2020

Webinar "Aman untuk Semua: Pemulihan dan Pemberdayaan Korban Kekerasan di Ranah Privat"

Pada tanggal 17 November 2020, Perusahaan dan PT AXA Financial Indonesia (AFI) menyelenggarakan webinar dalam rangka mengajak perempuan khususnya korban kekerasan di ranah privat untuk bangkit dan berdaya. Dalam acara ini, Ibu Enny selaku Presiden Direktur MAGI, Ibu Niharika Yadav selaku Presiden Direktur AFI, Ibu Vitria Lazarini seorang Psikolog dari Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) DKI Jakarta serta Bapak Hendry Novtrizal dari Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (PPAPP), membagikan semangat dan dukungan untuk korban kekerasan di ranah privat agar memiliki kehidupan yang lebih baik.

Webinar "Safe for All: Recovery and Empowerment of Victims of Violence in the Private Sector"

On November 17th, 2020, the Company and PT AXA Financial Indonesia (AFI) held a webinar that aimed at motivating women particularly those experiencing family violence to stand up and be a strong person. At the event, MAGI President Director, Enny, AFI President Director, Niharika Yadav, Vitria Lazarini as a Psychologist from Center for Women and Children Empowerment (P2TP2A) of Jakarta Office, and Hendry Novtrizal from Office of Children Empowerment, Protection and Citizen Control (PPAPP), gave motivation and support to the victims of family violence so that they will be able to stand up and embrace a better life.

11 Desember 2020
December 11th, 2020

Peluncuran Kerjasama dengan Blibli dan Webinar "Langkah Aman Manajemen Risiko untuk Usaha UMKM"

Perusahaan kembali mengukuhkan kerja sama dengan salah satu nama besar di dunia *e-commerce* di Indonesia, yaitu Blibli. Membawa semangat untuk melindungi pelaku usaha kecil dan menengah, Perusahaan memberikan penawaran khusus bagi para pelaku UMKM untuk mendapatkan perlindungan menyeluruh untuk bisnis mereka. Sebagai tanda diresmikannya kerja sama ini, Perusahaan dan Blibli menyelenggarakan webinar yang bertajuk "Langkah Aman Manajemen Risiko untuk Usaha UMKM" pada tanggal 11 Desember 2020. Webinar ini disambut dengan antusias oleh para pelaku UMKM yang tergabung dalam jaringan penjual Blibli.

The Launch of Partnership with Blibli and Webinar on "Safe Steps to Manage Risk for MSME Businesses"

The Company strengthened its partnership with one of the top e-commerce companies in Indonesia, Blibli. Bringing the spirit to protect the small and medium enterprises, the Company offers special promotion to the SME merchants to get their businesses fully insured. To kick off the partnership, the Company and Blibli held a webinar themed "Safe Steps to Manage Risk for MSME Businesses" on December 11th, 2020. The webinar was welcomed with enthusiasm by the SME merchants of Blibli.

14 Desember 2020
December 14th, 2020

Peluncuran Kerjasama dengan DANA Indonesia

Sebagai aksi nyata dalam memperluas inklusi keuangan pada industri asuransi Perusahaan dan PT AXA Financial Indonesia (AFI) selaku perusahaan penyediaan perlindungan jiwa dan kesehatan, bekerja sama dengan DANA perusahaan dompet digital terpercaya di Indonesia. Kerja sama ini bertujuan untuk terus meningkatkan penetrasi asuransi dengan memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan proteksi terbaik melalui teknologi. Melalui kerja sama dengan DANA ini, Perusahaan melalui aplikasi DANA memasarkan produk Santunan Tunai Rawat Inap dengan premi kurang dari Rp50.000,00 per bulan melalui program DANA Siaga.

The Launch of Partnership with DANA Indonesia

As the concrete step of our efforts to expand the financial inclusion in the insurance industry, the Company and PT AXA Financial Indonesia (AFI) as health and life insurance company, held a partnership with DANA, a trustworthy digital wallet company in Indonesia. The partnership is aimed at increasing insurance penetration by providing easy access to the public to get best protection using digital technology. The partnership with DANA allows the Company to promote the Hospital Cash Plan with premiums of less than Rp 50,000.00 per month through DANA Siaga program.

15 Desember 2020
December 15th, 2020

MAGI Agency Award Day

Pada tanggal 15 Desember 2020 Perusahaan berkesempatan untuk mengadakan acara MAGI Agency *Award Day* secara vitual kepada partner agen. *Agency Network* merupakan salah satu pilar terpenting bagi Perusahaan sehingga Perusahaan selalu berupaya untuk memberikan dukungan penuh kepada seluruh agen mitra. Melalui acara ini, Perusahaan mengapresiasi pencapaian dan dedikasi agen mitra sekaligus memperkuat komitmen untuk terus memberikan dukungan terbaik.

MAGI Agency Award Day

On December 15th, 2020, the Company had the opportunity to present a MAGI Agency Award Day virtually to agent partners. Agency Network is one of the important pillars for the Company so that the Company always makes efforts to give supports to all agent partners. At the event, the Company extended appreciation to the achievement and dedication of all agent partners as well as reaffirmed its strong commitment to give the best support.

17 Desember 2020
December 17th, 2020

Perusahaan Meraih Penghargaan Predikat 'Terpercaya' dalam *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) *Award* ke-19

Di akhir tahun 2020 ini, Perusahaan kembali menorehkan prestasi dengan berhasil meraih penghargaan dari *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) *Award* ke-19 dengan predikat 'Terpercaya'. Perolehan penghargaan ini menunjukkan bahwa Perusahaan dianggap mampu berkomitmen dan konsisten menerapkan *Good Corporate Governance* secara berkelanjutan. Diwakili oleh Ibu Enny sebagai Presiden Direktur, Perusahaan menerima penghargaan bergengsi ini dengan tekad kuat untuk terus menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.

The Company wins "Trustworthy" Predicate at the 19th Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award

The Company closed the year of 2020 by collecting another award from the 19th Corporate Governance Perception Index (CGPI) Award with 'Trustworthy' predicate. The achievement confirmed the Company's commitment and consistency to the implementation of Good Corporate Governance. The Company was represented by MAGI President Director Enny to accept the prestigious award by reaffirming its bold commitment to implementing better good corporate governance principles.

17 Desember 2020
December 17th, 2020

Perusahaan Meraih Penghargaan "Best Digital Marketing Champion 2020" Kategori "Insurance" dalam Ajang "Indonesia Digital Marketing Champion"

Perusahaan dengan bangga menerima penghargaan "Digital Marketing Champion 2020 Kategori: Asuransi" dalam program Indonesia Digital Marketing Champion (IDMC) 2020 yang diselenggarakan oleh SWA Media dan *Business Digest* secara virtual pada 17 Desember 2020. Penghargaan ini membuktikan komitmen Perusahaan dalam memberikan perlindungan asuransi yang lebih luas kepada masyarakat Indonesia dengan pengelolaan dan pemanfaat teknologi digital secara tepat dan efisien. Kedepannya kami berkomitmen untuk terus berinovasi dalam setiap layanan, produk maupun teknologi digital untuk selalu menjadi perusahaan Asuransi Umum yang memberikan solusi perlindungan terbaik bagi Masyarakat Indonesia.

The Company was awarded "Best Digital Marketing Champion 2020" in Insurance category in "Indonesia Digital Marketing Champion"

The Company proudly accepted the "Digital Marketing Champion 2020" award in Insurance category, at Indonesia Digital Marketing Champion (IDMC) 2020, organized by SWA Media and Business Digest, virtually on December 17th, 2020. Such award recognized the Company's commitment to provide wider insurance coverage for the Indonesian people through management and utilization of digital technology accurately and efficiently. Looking forward we have commitment to promote continuous innovations in our services and products as well as digital technology to lead our role as a General Insurance Company with best solutions for the Indonesians.

Laporan Manajemen
Management Report

Laporan Dewan Komisaris 24
Report from the Board of Commissioners

Laporan Direksi 27
Report from the Board of Directors

Pernyataan Tanggung Jawab Manajemen atas Laporan Tahunan Terintegrasi 2020 31
Statement of Management Responsibility for 2020 Integrated Annual Report

Laporan Dewan Komisaris
Report from the Board of Commissioners

Presiden Komisaris
President Commissioner

Dewan Komisaris senantiasa mendorong Direksi agar mempersiapkan berbagai langkah strategis yang tepat, guna mengantisipasi kondisi dan peluang di tahun 2021 dan kedepannya.

The Board of Commissioners advised the Board of Directors to prepare the right strategies to anticipate the business situation and to seize the opportunities in 2021 and beyond.

Para Pemegang Saham yang Terhormat,

Izinkan kami mengucapkan syukur yang sebesar-besarnya atas anugerah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa sehingga PT Mandiri AXA General Insurance ("Perusahaan") dapat menutup tahun 2020 yang penuh tantangan ini dengan baik. Pada kesempatan ini, saya mewakili Dewan Komisaris bermaksud menyampaikan laporan kepada pemegang saham terkait pelaksanaan tugas pengawasan terhadap implementasi strategi dan kebijakan Direksi terkait kepengurusan Perusahaan selama tahun 2020.

Sebagaimana pada tahun-tahun sebelumnya, pada tahun ini Dewan Komisaris tetap melakukan tugas pengawasan terhadap kebijakan Direksi dalam menjalankan Perusahaan serta memberikan masukan kepada Direksi dalam hal penerapan tata kelola perusahaan, pengendalian internal serta kinerja Perusahaan. Tugas pengawasan ini dilakukan dengan bantuan komite-komite yang menjalankan masing-masing fungsi, seperti Komite Audit dan Kepatuhan dan Komite Pemantau Risiko yang telah menunjukkan kinerja yang sangat baik dan memuaskan, dan juga sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Secara umum, kondisi perekonomian Indonesia, bahkan dunia, pada tahun 2020 menghadapi situasi yang berat dengan adanya pandemi COVID-19 yang mengakibatkan menurunnya konsumsi masyarakat dan berakibat langsung terhadap prospek perolehan premi Perusahaan. Dalam menanggapi hal tersebut, Dewan Komisaris senantiasa mendorong Direksi agar mempersiapkan berbagai langkah strategis yang tepat, guna mengantisipasi kondisi dan peluang di tahun 2021 dan kedepannya. Di antaranya adalah dengan terus meningkatkan sinergi dengan Grup Bank Mandiri, khususnya segmen Micro Banking, Consumer Loan, Business Banking, Commercial Banking, Corporate Banking, PT Mandiri Tunas Finance (MTF), PT Mandiri Utama Finance (MUF), anak perusahaan Bank Mandiri lainnya dan AXA Indonesia, terutama PT AXA Financial Indonesia melalui inisiatif *One Page Agency*, sebuah program jalur keagenan mengintegrasikan antara asuransi Umum, Kesehatan dan Jiwa. Selain itu, perluasan jaringan bisnis juga dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan lebih banyak mitra bisnis, seperti Pialang Asuransi, Lembaga keuangan non-Bank, jasa kesehatan serta perusahan yang berbasis teknologi.

Selain langkah-langkah di atas, hal yang menjadi fokus utama kami adalah mengembangkan Perusahaan, baik dari segi investasi, sumber daya manusia, maupun pelayanan. Pada sisi sumber daya manusia dan pelayanan nasabah, Direksi dinilai telah senantiasa mengembangkan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur secara berkesinambungan, khususnya terkait dengan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Komite Audit dan Kepatuhan telah melakukan pemantauan yang efektif dengan memastikan terselenggaranya proses pelaporan keuangan yang sehat dan transparan, sistem pengendalian yang efektif, proses audit berbasis risiko yang independen dan objektif. Sementara itu, Komite Pemantau Risiko memberikan kontribusi untuk memperkuat pemantauan atas terselenggaranya manajemen risiko yang independen dalam identifikasi, pengukuran, dan pengendalian risiko secara terintegrasi, serta melakukan *review* atas filosofi dan kebijakan manajemen risiko yang mendukung implementasi sistem manajemen risiko yang efektif.

Dear Shareholders,

Please allow us to express our deepest gratitude to the God Almighty for His great blessings, which led PT Mandiri AXA General Insurance (the "Company") to go through the challenging year of 2020 with a good performance. On behalf of the Board of Commissioners, I would like to report the supervision to the strategy and policy implemented by the Board of Directors in managing the Company during the year 2020 to the shareholders.

As in previous years, this year The Board of Commissioners has carried out our supervisory duty to The Board of Director's strategies in managing the Company and providing advice to the Board of Directors regarding the implementation of Good Corporate Governance, internal control as well as business performance. Supervisory duty was carried out over various committees, such as Board of Audit and Compliance Committee and Board of Risk Committee, which have demonstrated satisfying performances and complied with the required regulations.

In general, Indonesia economy, as with most countries globally, in 2020 was weakened by the COVID-19 pandemic, which gave pressure to the people's level of consumption and directly impacted the prospect of premium income of the Company. In response, the Board of Commissioners advised the Board of Directors to prepare the right strategies to anticipate the business situation and to seize the opportunities in 2021 and beyond. Including increasing synergy with Bank Mandiri Group, particularly Micro Banking, Consumer Loan, Business Banking, Commercial Banking, Corporate Banking segments, PT Mandiri Tunas Finance (MTF), PT Mandiri Utama Finance (MUF), and other subsidiaries, AXA Indonesia especially with PT AXA Financial Indonesia through One Page Agency initiative, providing integrated general, health, and life insurance solutions through agency channel. On top of that, the Company also expanded the business network by securing partnership with more Insurance Broker, non-bank financial institution, healthcare and technological base companies.

Adding to those steps, our other main focuses were on developing the business of the Company, from investment, human resources to services. In terms of human resources and customer service, the Board of Directors has demonstrated strong commitment in continuous development of the human resources capacity and infrastructures, to deliver excellent customer service.

Board of Audit and Compliance Committee has imposed an effective monitoring by ensuring a healthy and transparent financial report, effective control system, as well as, independent and objective risk-based audit process. Meanwhile, Board of Risk Committee contributed stronger supervision to the implementation of independent risk management in identifying, measuring and controlling risk potential in integrated manner, as well as, conducting review over risk management philosophy and policy that supports effective risk management system implementation.

Dewan Komisaris juga memastikan bahwa Perusahaan tetap dapat menjalankan bisnisnya secara efektif dengan menjaga kesehatan dan keamanan dari semua karyawan melalui penerapan mekanisme bekerja dari rumah, merujuk kepada protokol kesehatan yang disarankan oleh Pemerintah.

The Board of Commissioners also ensured that the Company continues to manage the business in effective manner with respect of health and safety of all employees through implementation of work from home, with reference to the Government's health protocol recommendation.

Dengan dukungan Dewan Komisaris, walaupun Perusahaan dihadapkan pada kondisi pasar yang menantang khususnya diakibatkan oleh pandemi COVID-19 di tahun 2020, di mana perolehan bisnis baru dan perpanjangan bisnis menjadi lebih sulit untuk dilakukan, pendapatan premi bruto sebesar Rp783 miliar tetap menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan Rp557 miliar di tahun 2019 (hasil penggabungan dengan PT Asuransi AXA Indonesia di kuartal 4 2019). Selain itu, Perusahaan juga menunjukkan ketahanan yang kuat terbukti dengan perbaikan laba asuransi dari -Rp52,3 miliar menjadi -Rp28,6 miliar serta rasio solvabilitas sebesar 155% jauh di atas persyaratan minimum (120%). Sehubungan dengan kebijakan pemerintah di bulan Mei 2020 untuk menurunkan Pajak Penghasilan Badan (PPh), hal ini berdampak pada penurunan aset Perusahaan di tahun 2020 dan juga beberapa tahun ke depan. Dalam rangka pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Manajemen Perusahaan telah memutuskan untuk mengimplementasikan peraturan pajak tersebut dan keseluruhan dampaknya di tahun fiskal 2020, sehingga menyebabkan penurunan laba bersih setelah pajak secara signifikan.

With the support from the Board of Commissioners, even though Company has been faced with the challenging market conditions in particular by the COVID-19 situation in 2020 hence new business and renewals have been more difficult to firm, the topline of IDR783 billion gross written premium still shows increment compared to IDR557 billion in 2019 (merged result with PT Asuransi AXA Indonesia in quarter 4 2019). Moreover, the Company shows strong resilience with the improvement of insurance underwriting profit from -IDR52.3 billion to -IDR28.6 billion as well as a solvency ratio at 155%, which is well above the minimum requirement (120%). In connection with government policy in May 2020 to decrease Corporate Income Tax (CIT), this has an impact on the decrement of Company's assets not only in 2020 but also in the next few years. In order to implement Good Corporate Governance, the Company's Management has decided to implement the tax regulation and its overall impact in the 2020 financial year, causing significant decrement of net profit after tax.

Selain keberhasilan internal Perusahaan, performa MAGI juga mendapat pengakuan dari masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa penghargaan bergengsi yang diperoleh, antara lain MAIPARK *Award* untuk Cedant Terbaik Pemenang 1 untuk Kategori F, INFOBANK *Digital Brand Award* untuk *1st Best Overall* – Perusahaan Asuransi Umum Konvensional, dan *Indonesia Best Insurance Award* untuk *Best Good Corporate Governance Report*, dan masih banyak lagi.

Beyond internal achievements, the performance of the Company had also been recognized by the public. This was reflected in some awards won by the Company, to name a few were MAIPARK Award for 1st Winner - the Best Cedant in the F Category, INFOBANK Digital Brand Award for 1st Best Overall – Conventional General Insurance Company, and Indonesia Best Insurance Award for Best Good Corporate Governance Report, and many more.

Perusahaan juga tengah melakukan pengembangan infrastruktur, teknologi informasi dan sumber daya manusia yang mumpuni secara berkesinambungan agar dapat memenuhi ambisi perusahaan dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah.

Currently, the Company is also developing its infrastructure including information technology and human resources to facilitate the realization of its business ambitions, that is to deliver the best service to the customers.

Akhir kata, atas nama Dewan Komisaris, saya menyampaikan penghargaan kepada Direksi dan seluruh karyawan atas dedikasi dan kontribusi mereka untuk Perusahaan di tahun 2020. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh nasabah, pemegang saham, regulator, rekan bisnis, dan masyarakat luas atas dukungan dan kepercayaannya terhadap Perusahaan. Saya mengajak Anda semua untuk bersama-sama membangun masa depan melalui sinergi dan kerja keras, menuju pertumbuhan MAGI dan kesuksesan bersama.

To conclude, on behalf of the Board of Commissioners, I would like to convey our appreciation to the Board of Directors and the employees for their dedication and contribution to the Company in year 2020. Our highest appreciation also goes to all customers, shareholders, regulator and all business partners for their relentless support and trust to the Company. Let us together build the future through synergy and hard work, towards a sustainable growth of MAGI and common success.

Julien Steimer
Presiden Komisaris
President Commissioner

Laporan Direksi
Report from the Board of Directors

Presiden Direktur
President Director

Pada tahun 2020 yang sangat menantang ini, di mana dalam situasi pandemi tersebut, Perusahaan telah berhasil membukukan pendapatan premi sebesar Rp785 miliar, tumbuh sebesar 86% dari kinerja tahun sebelumnya sebesar Rp557 miliar.

Throughout the challenging year of 2020, whereby despite the pandemic, the Company has successfully recorded gross premium of Rp785 billion, increased by 86% from the previous year amounting at Rp557 billion.

Pemegang saham, Dewan Komisaris, dan segenap pemangku kepentingan yang terhormat,

Izinkan saya mewakili para Direksi PT Mandiri AXA General Insurance ("Perusahaan") untuk menyampaikan puji syukur atas berkat rahmat Tuhan Yang Maha Esa dengan segala karunia-Nya, sehingga Perusahaan dapat menutup tahun 2020 dengan hasil yang cukup baik setelah melalui perjuangan yang luar biasa dalam menghadapi krisis yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19. Sejak berdiri hingga saat ini, kami senantiasa berupaya untuk membangun landasan yang kuat, sejalan dengan visi kami untuk memberikan pengalaman mengesankan dalam perlindungan kesehatan dan harta benda kepada masyarakat Indonesia. Pada kesempatan ini juga kami mengucapkan terima kasih kepada Anda untuk kepercayaan Anda kepada MAGI. Kami sangat mengharapkan untuk melanjutkan kerja sama yang sudah terjalin selama ini dengan sangat baik.

Selanjutnya, kami akan memaparkan laporan mengenai kinerja perusahaan pada tahun 2020. Perusahaan dihadapkan pada tantangan menghadapi kondisi pasar khususnya situasi COVID-19 di tahun 2020. Sementara pendapatan premi bruto (Rp782 miliar) menunjukkan peningkatan sejak bergabung dengan PT Asuransi AXA Indonesia pada kuartal 4 tahun 2019 (Rp557 miliar), bisnis baru dan perpanjangan bisnis menjadi lebih sulit untuk dilakukan. Namun demikian, Perusahaan menunjukkan ketahanan yang kuat terbukti dengan peningkatan laba asuransi meningkat dari -Rp52,3 miliar menjadi -Rp28,6 miliar serta rasio solvabilitas sebesar 155% jauh di atas persyaratan minimum (120%). Sehubungan dengan kebijakan pemerintah di bulan Mei 2020 untuk menurunkan Pajak Penghasilan Badan (PPh), hal ini berdampak pada penurunan aset Perusahaan saat ini dan beberapa tahun ke depan. Dalam rangka pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Manajemen Perusahaan telah memutuskan untuk mengimplementasikan peraturan pajak tersebut dan keseluruhan dampaknya di tahun fiskal 2020, sehingga menyebabkan penurunan laba bersih setelah pajak secara signifikan.

Selain senantiasa mengoptimalkan kontribusi bisnis yang berasal dari ekosistem Bank Mandiri, Perusahaan melakukan akselerasi kerja sama dengan rekan bisnis, terutama melalui jalur digital. Hal ini sejalan dengan tren yang terjadi dalam industri keuangan, terutama untuk mengantisipasi penurunan interaksi tatap muka dengan nasabah sehubungan dengan anjuran protokol kesehatan yang harus dijalankan oleh seluruh masyarakat. Jalur distribusi lainnya yang menjadi fokus Perusahaan adalah keagenan, di mana Perusahaan melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan jumlah agen aktif untuk mendorong penjualan, termasuk dengan meluncurkan program keagenan terintegrasi antara Asuransi Umum, Kesehatan dan Jiwa bersama-sama dengan sister company kami di AXA Indonesia.

Dear our respective Shareholders, Board of Commissioners and all Stakeholders,

Please allow me to represent PT Mandiri AXA General Insurance ("the Company") Board of Directors to express our deepest gratitude to God Almighty for His great blessings that has brought the Company to close the year of 2020 with good results after countless efforts to survive the crisis caused by the COVID-19 pandemic. Since the Company was established, we have been relentlessly building a strong foundation in achieving the vision of providing outstanding experience on health and asset protection to the people of Indonesia. On this occasion, we also thank you for your trust in MAGI and wish to continue our pleasant journey together in the coming years.

We are pleased to present the Company's performance on 2020. The Company has been faced with challenging market conditions, in particular with the COVID-19 situation in 2020. While the topline of gross written premium (IDR782 billion) shows increment since the merger with PT Asuransi AXA Indonesia in quarter 4-2019 (IDR557 billion), new business and renewals have been more difficult to firm. Nevertheless, the Company showed strong resilience with the improvement of insurance underwriting profit from -IDR52.3 billion to -IDR28.6 billion as well as a solvency ratio at 155%, well above the minimum requirement (120%). In connection with government policy in May 2020 to decrease Corporate Income Tax (CIT), this has an impact on the decrement of the Company's assets not only in 2020 but also in the next few years. In order to implement Good Corporate Governance, the Company's Management has decided to implement the tax regulation and its overall impact in the 2020 financial year, causing significant decrement of net profit after tax.

Aside of optimizing the contribution of Bank Mandiri ecosystem, the Company also accelerated the cooperation with business partners particularly on digital channels. This is aligned with new trend in the financial service, especially in response to the less physical interaction with customers in compliance with the health protocol recommendation. Another distribution channel that being the Company's focus is agency, where the Company undertook various initiatives to increase the number of active agents to boost revenue, including launched an integrated GI, health and life insurance agency platform in the coordination with our sister company in AXA Indonesia.

Di sisi lain, Perusahaan juga berkomitmen untuk mengoptimalkan biaya dan pengeluaran untuk menjaga profitabilitas. Beberapa kebijakan yang diambil antara lain pemilihan akun dan lini bisnis yang menguntungkan, memprioritaskan pengembangan infrastruktur yang efisien dan berdayaguna, kebijakan rekrutmen karyawan yang sangat selektif, pengaturan biaya operasional kantor, serta mengurangi rencana kegiatan promosi yang dilakukan dengan tatap muka secara signifikan.

At the same time, the Company was committed in optimization of its expenses to increase its profitability. The key initiatives included a selective profitable account and lines of business, prioritize efficient and effective infrastructure development, selective recruitments, operational costs management, and significant savings in promotional activities, particularly those requiring face-to-face interactions.

Berbagai penghargaan juga didapatkan Perusahaan dari pihak ekternal yaitu:

1. MAIPARK Award untuk kategori Cedant Terbaik 2018 Pemenang 1 – Kategori F.
2. The 9th *Digital Brand Awards* 2020 untuk kategori 1st *Best Overall* – Perusahaan Asuransi Umum Konvensional.
3. The 9th *Digital Brand Awards* 2020 untuk kategori 1st Rank – Asuransi Umum Konvensional kategori Premi Bruto Rp250-500 miliar.
4. *Indonesia Best Insurance Award* 2020 untuk kategori *Best Good Corporate Governance Report* 2020.
5. *Indonesia Digital Marketing Champion* 2020 untuk kategori *Best Digital Marketing Champion* 2020 – *Category Insurance.*
6. *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) ke 19 untuk kategori *Corporate Governance Perception Index 2020 Award – Trusted.*

As a result, the Company won the following awards:

1. MAIPARK Award for category of the 1st Winner of 2018 Best Cedant– F Category.
2. The 9th Digital Brand Awards 2020 in the category of 1st Best Overall – Conventional General Insurance Company.
3. The 9th Digital Brand Awards 2020 in the category of 1st Rank – Conventional General Insurance in the category of Rp250 - 500 billion Gross Premium.
4. Indonesia Best Insurance Award 2020 for Best Good Corporate Governance Report 2020.
5. Indonesia Digital Marketing Champion 2020in the category of Best Digital Marketing Champion 2020 - Category Insurance.
6. The 19th Corporate Governance Perception Index (CGPI) in the category of Corporate Governance Perception Index 2020 Award – Trusted.

Hal lain yang dilakukan Perusahaan adalah tetap mengutamakan keselamatan dan kesehatan karyawan tanpa mengurangi produktivitas dan tingkat layanan kepada nasabah dengan menyediakan peralatan kerja yang dapat digunakan dari rumah dan mumpuni. Hal ini karena Perusahaan menyadari bahwa karyawan merupakan aset terpenting. Oleh karena itu, Perusahaan menerapkan kebijakan *Smart Working* untuk bekerja dari rumah sejak awal terjadinya pandemi, sehingga karyawan beserta seluruh keluarganya merasa lebih aman.

Equally important, the Company still put the safety and health of employees first, without sacrificing productivity and service level to our customers by providing appropriate working tools for remote working purpose. This demonstrates the Company's commitment to its most important asset, namely its people. To ensure the safety of our people, the Company implemented Smart Working policy from the beginning of the pandemic, to give peace of mind to the employees and their families.

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan perlindungan kepada nasabah, maka MAGI senantiasa menerapkan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang baik, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran dalam setiap aspek bisnis dan seluruh jajaran Perusahaan. Untuk memantau efektivitas penerapan Tata Kelola Perusahaaan tersebut, setiap tahun Perusahaan melakukan penilaian sendiri *(self-assessment)* dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Perusahaan juga menerapkan pengendalian internal secara menyeluruh dan terintegrasi melalui pengembangan sistem dan prosedur yang aplikatif untuk mencegah terjadinya fraud. Dalam mengelola risiko yang semakin berkembang dalam perasuransian, Perusahaan mengacu pada kebijakan Manajemen Risiko yang dikeluarkan oleh OJK, serta kebijakan Bank Mandiri dan AXA.

As an insurance service protection offering company, we are committed to always applying the principles of Good Corporate Governance, i.e. transparency, accountability, responsibility, independence, as well as equality and fairness in every aspect of the business and all levels of the Company. To ensure the effective implementation of corporate governance, each year the Company conducts a self-assessment and submits the report to the Financial Services Authority (OJK). The Company also implements comprehensive and integrated internal control through the development of applicative systems and procedures in a way to prevent fraud. As risks increase in insurance sector, the Company manages them in compliance to the Risk Management Policy issued by OJK as well as following the code of conduct of Bank Mandiri and AXA.

Berbagai hal yang telah dicapai untuk melalui tahun 2020 tentunya memberikan semangat kepada Perusahaan untuk terus berkarya dengan sebaik-baiknya dan tidak pernah berhenti berinovasi dan berusaha mengembangkan diri agar dapat selalu meningkatkan kualitas nilai dan pelayanan.

Akhir kata, kami mengucapkan terimakasih kepada kepada seluruh pemangku kepentingan, baik para pemegang saham, seluruh nasabah, mitra bisnis, segenap karyawan, serta semua pihak yang terkait untuk dukungan dan kontribusi yang diberikan, sehingga Perusahaan dapat melaksanakan program kerja dengan segala pencapaian yang membanggakan di tahun 2020. Semoga kerja sama dan sinergi yang telah kita capai akan terus berkesinambungan dan mampu menciptakan masa depan yang lebih baik bagi kita semua. Semoga kita semua dapat menjalani tahun 2021 dengan penuh rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Various achievements we made in thriving throughout 2020 certainly encourages the Company to continue its hard work and relentless innovation while developing itself to always improve the value and service quality.

To conclude, we would like to, once again, thank all stakeholders, including shareholders, all customers, business partners, employees and as well as related parties, for your countless support and contributions that have motivated the Company to carry out its work agenda and delivered the proudful achievements in 2020. We expect to carry on the synergy and together we create a better future for all of us, as well as, run the year of 2021 under God's grace and mercy.

Enny
Presiden Direktur
President Director

Pernyataan Tanggung Jawab Manajemen atas Laporan Tahunan Terintegrasi 2020
Statement of Management Responsibility for 2020 Integrated Annual Report

Laporan Tahunan Terintegrasi dan informasi terkait di dalamnya merupakan tanggung jawab manajemen PT Mandiri AXA General Insurance yang telah disetujui oleh anggota Dewan Komisaris dan Direksi yang bertanda tangan di bawah ini.

The Integrated Annual Report and related information are the responsibility of PT Mandiri AXA General Insurance management, and have been obtained approval from all members of the Board of Commissioners and the Board of Directors.

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Julien Steimer
Presiden Komisaris
President Commissioner

Totok Priyambodo
Komisaris
Commissioner

Frans A. Wiyono
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Indra Noor
Komisaris Independen
Independent Commissioner

Direksi
Board of Directors

Enny
Presiden Direktur
President Director

Eddy Alfian
Direktur
Director

Benny Waworuntu*
Direktur Kepatuhan
Compliance Director

Laurent Bourson
Direktur
Director

Edwin Sugianto
Direktur
Director

* Benny Waworuntu tidak dapat menandatangani Laporan Tahunan Perusahaan dikarenakan pengunduran diri efektif sejak 4 Februari 2021
Benny Waworuntu is unable to sign the Company's Annual Report due to his resignation effective as of February 4th, 2021

Profil Perusahaan
Company Profile

Data Perusahaan Corporate Data	34
Visi dan Misi Vision and Mission	36
Nilai-Nilai Perusahaan Corporate Values	37
Struktur Organisasi Organizational Structure	38
Profil Dewan Komisaris Board of Commissioners' Profile	40
Profil Direksi Board of Directors' Profile	44
Profil Dewan Pengawas Syariah Profile of Sharia Supervisory Board	49
Bidang Usaha Scope of Business	50
Dukungan Reasuransi Reinsurance Supports	57
Penghargaan Awards	59

Data Perusahaan
Corporate Data

Nama Perusahaan
Name of the Company

PT Mandiri AXA General Insurance

Bidang Usaha
Business Line

Asuransi Umum
General Insurance

Dasar Hukum Pendirian
Legal Basis of Establishment

› Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-51976.AH.01.02 tahun 2011.
› Izin Usaha Surat Keputusan Menteri Keuangan No. KEP-825/KM-825/KM.10/2011 tanggal 8 November 2011.

› Indonesia's Minister of Justice and Human Rights' Decree No. AHU-51976.AH.01.02 year 2011.
› Ministry of Finance's Decree No. KEP-825/KM-825/KM.10/2011 dated November 8th, 2011.

Skala Usaha
Business Scale

› Total aset: Rp2.744,56 miliar.
› Total liabilitas: Rp2.267,60 miliar
› Kepemilikan saham:
AXA ASIA
PT Bank Mandiri (Persero), Tbk

› Total assets: Rp2,744.56 billion.
› Total liabilities : Rp2,267.60 billion
› Share Ownership :
AXA ASIA
PT Bank Mandiri (Persero), Tbk

› Wilayah operasional:
10 Kantor Pemasaran
84 bengkel rekanan

› Jumlah Karyawan: 311 karyawan (data lengkap dapat dilihat pada bagian SDM pada bab ini)

› Operational Areas:
10 Regional Offices
91 Offices beyond Head Offices (Across Indonesia)

› Total employees: 311 employees (the complete data is available in the section of HRD of the chapter)

Keanggotaan pada Asosiasi
Membership in Association

- Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)
- Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)

- Indonesian General Insurance Association
- Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency

Sertifikasi
Certification

ISO 9001:2015 for Provision of General Insurance Claim Handling Process

Alamat Perusahaan
Company Address

Kantor Pusat/Head Office
AXA Tower Lantai 16/16th Floor
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
Kuningan City
Jakarta 12940 – Indonesia

+62 21 1500 733
customer.general@axa-mandiri.co.id
www.axa-mandiri.co.id

Kantor Pemasaran
Marketing Offices

No	Kota/City	Cabang/Branch
1	Jakarta [1]	Kampung Melayu Besar No.27A, Kebon Baru, Tebet RT 12 RW 9, Bukit Duri, Tebet Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12840
2	Jakarta [2]*	Ruko Metro Gallery Blok 8 CG, Jl. Pantai Indah Utara 2, Jakarta Utara 14460
3	Jakarta [3]*	Kampung Melayu Besar No.27A, Kebon Baru, Tebet RT 12 RW 9, Bukit Duri, Tebet Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12840
4	Bandung	Jl. Lengkong Besar No. 85 A RT 001 RW 008, Kel. Paledang, Kec. Lengkong - Bandung
5	Semarang	Komplek Bank Mandiri Pandanaran, Jl. Pandanaran No. 56, Pekunden, Semarang Tengah Semarang 50134
6	Surabaya	Jl. Raya Jemursari No. 106 RT 001 RW 007, Kel. Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo - Surabaya 60237
7	Banjarmasin	Jl. A. Yani Km. 4 RT 02 Blok 9, Kel. Karang Mekar, Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234
8	Makassar	Jl. Bonto Lempangan No. 34i, Kel. Sawerigading, Kec. Ujung Pandang Makassar, Sulawesi Selatan 90115
9	Medan	Jl. Iskandar Muda No. 85D, Kel. Babura, Kec. Medan Baru Medan 20154
10	Palembang	Gedung Bank Mandiri Cabang A. Rivai Lantai. 3, Jl. Kapten. A. Rivai No. 39 RT 018 (sebelah Kantor PLN Pusat) , Kel. Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur 1 - Palembang 30129

*sudah ditutup dan pindah ke Jakarta Tebet/*closed and moved to Tebet Jakarta

Lokasi Kantor Bengkel Rekanan
City Location of Our Workshop Partners

No.	Regional/Regional	No.	Regional/Regional	No.	Regional/Regional	No.	Regional/Regional	No.	Regional/Regional
1	Balikpapan	20	Depok	39	Lubuklinggau	58	Pekanbaru	77	Tanjung
2	Banda Aceh	21	Duri	40	Madiun	59	Pematang Siantar	78	Tanjungpinang
3	Bandung	22	Garut	41	Magelang	60	Pontianak	79	Tarakan
4	Banjarbaru	23	Gianyar	42	Makasar	61	Probolinggo	80	Tasikmalaya
5	Banjarmasin	24	Gorontalo	43	Malang	62	Purwakarta	81	Tegal
6	Banyuwangi	25	Jakarta Barat	44	Mamuju	63	Purwokerto	82	Ternate
7	Batam	26	Jakarta Pusat	45	Manado	64	Rangkasbitung	83	Tuban
8	Bekasi	27	Jakarta Selatan	46	Martapura	65	Rantau Prapat	84	Yogyakarta
9	Belitung	28	Jakarta Timur	47	Mataram	66	Salatiga		
10	Bengkulu	29	Jakarta Utara	48	Medan	67	Samarinda		
11	Bogor	30	Jambi	49	Muara Bungo	68	Sampit		
12	Bontang	31	Jember	50	Padang	69	Sangatta		
13	Bukittinggi	32	Karawang	51	Palangkaraya	70	Semarang		
14	Cianjur	33	Kediri	52	Palembang	71	Serang		
15	Cilacap	34	Kendari	53	Palopo	72	Solo		
16	Cilegon	35	Ketapang	54	Palu	73	Sorong		
17	Cimahi	36	Kolaka	55	Pangkal Pinang	74	Sukabumi		
18	Cirebon	37	Kudus	56	Pare - Pare	75	Surabaya		
19	Denpasar	38	Lampung	57	Pekalongan	76	Tangerang		

Visi dan Misi
Vision and Mission

VISI | Vision

Memberikan pengalaman mengesankan dalam perlindungan yang menyeluruh kepada nasabah, mitra bisnis dan masyarakat Indonesia melalui inovasi dan kemudahan layanan.

Providing a memorable experience by comprehensive insurance coverage for the customers, business partners and all Indonesians through innovations and convenient services.

MISI | Mission

- Memberikan proposisi nilai yang terpercaya dengan kualitas layanan yang tinggi kepada nasabah kita.
- Kinerja terbaik dan transparan kepada para pemegang saham.
- Memperlakukan sumber daya manusia kita dengan rasa hormat, pemberdayaan, penghargaan, dan pengembangan.
- Solusi terbaik untuk mitra bisnis kita.
- Menjadi warga usaha yang baik.
- Providing a reliable value proposition with a high quality service to our customers.
- The best performance and transparency to the shareholders.
- Treating our human resources with respect, empowerment, appreciation, and development.
- The best solution for our business partners.
- Being a good corporate citizen.

Nilai - Nilai Perusahaan
Corporate Values

Customer First
Pelanggan Sebagai Prioritas

- Kebutuhan pelanggan sebagai prioritas, contoh:
  - Mendengarkan "suara" nasabah dan melakukan *follow up*;
  - Partisipasi aktif dalam *Transformation project*.

- The customers' needs as priorities, such as:
  - Listen to the customer's "voice" and perform follow-up;
  - Active participation in Transformation project.

Integrity
Integritas

- Memegang prinsip moral yang kuat untuk melakukan hal yang benar, contoh:
  - Berani mengatakan tidak untuk hal yang tidak benar.

- Uphold strong moral principle to do the right thing, such as:
  - Dare to say 'no' to incorrect actions.

Courage
Keberanian

- Berani mengambil langkah/keputusan, contoh:
  - Menawarkan diri untuk ikut dalam *project*;
  - Berani menerima tantangan pekerjaan yang diberikan.

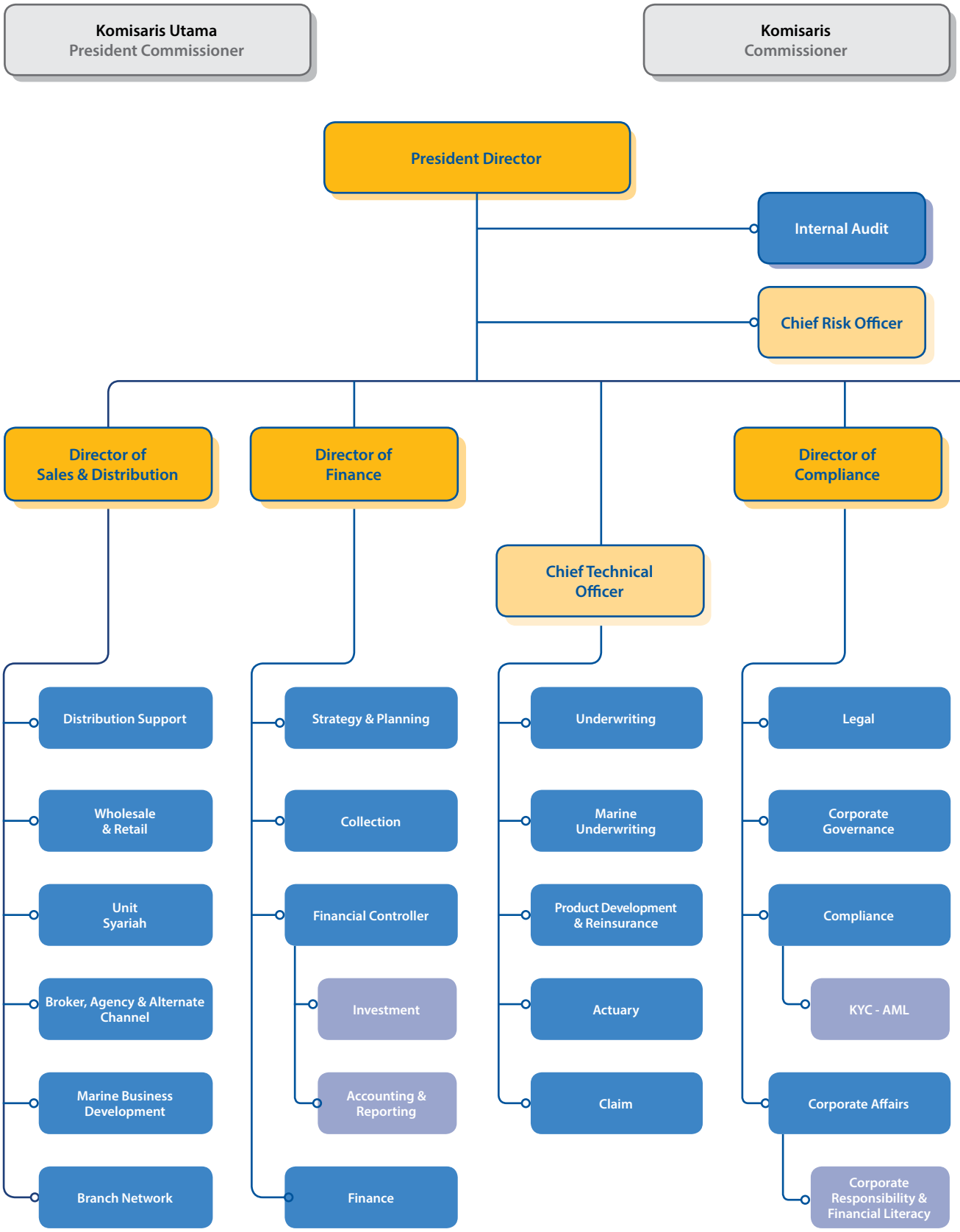
- Dare to take action/decision, such as:
  - Offer to be involved in a project;
  - Accept challenges from the job given.

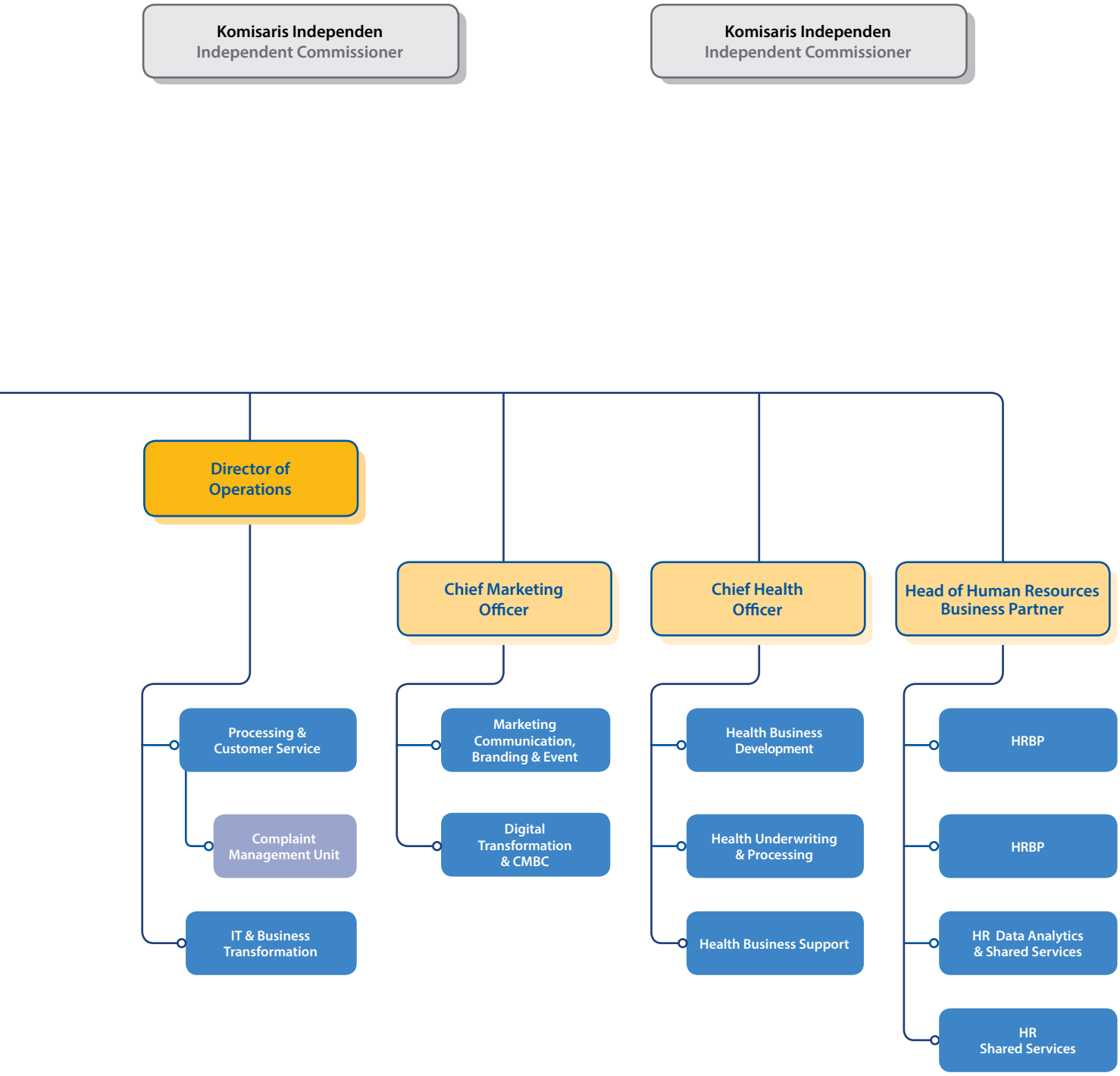
One AXA
Satu AXA

- Berkolaborasi dan bekerja bersama untuk memberikan dampak yang positif contoh:
  - *Corporate Responsibility (CR) week* atau proyek antar entitas.

- Collaborate and cooperate to provide positive impacts, such as:
  - Corporate Responsibility (CR) week or project across entity.

Struktur Organisasi
Organizational Structure




Komisaris Independen
Independent Commissioner
Komisaris Independen
Independent Commissioner
Director of Operations
Chief Marketing Officer
Chief Health Officer
Head of Human Resources Business Partner
Processing & Customer Service
Complaint Management Unit
IT & Business Transformation
Marketing Communication, Branding & Event
Digital Transformation & CMBC
Health Business Development
Health Underwriting & Processing
Health Business Support
HRBP
HRBP
HR Data Analytics & Shared Services
HR Shared Services

Profil Dewan Komisaris
Board of Commissioners' Profile

Julien Steimer

Presiden Komisaris
President Commissioner

Kewarganegaraan Citizenship	Perancis French
Domisili Domicile	Jakarta, Indonesia

Penunjukan Julien Steimer sebagai Presiden Komisaris PT Mandiri AXA General Insurance dilakukan sesuai Akta No. 94 tanggal 26 Juli 2019. Beliau menempuh pendidikan ilmu Humanities and Social Sciences dari Sciences Po Paris (Perancis) dan Public Administration dari Ecole Nationale d'Administration (ENA) Paris (Perancis). Beliau telah memiliki sederet pengalaman di bidang pemerintahan, diplomatik, dan juga industri asuransi.

Beliau juga pernah dipercaya sebagai Sekretaris Perusahaan AXA Perancis sebuah entitas AXA Group terbesar di dunia dan kemudian sebagai Regional CEO AXA Perancis. Sebagai CEO, beliau mendedikasikan diri untuk melayani lebih dari satu juta nasabah, serta fokus pada asuransi kesehatan, jiwa dan umum.

Selain itu, Julien tergabung dalam US Yale University World Fellow dan World Economic Forum's Young Global Leader. Beliau juga telah mendapatkan sejumlah sertifikat, salah satunya QCRO *(Qualified Chief Risk Officer)* dari Lembaga Sertifikasi Profesi Manajemen Risiko – Mitra Kalyana Sejahtera (LSP MKS).

Saat ini beliau juga merangkap jabatan sebagai Komisaris di PT AXA Mandiri Financial Services dan PT AXA Services Indonesia.

The appointment of Julien Steimer as President Commissioner of PT Mandiri AXA General Insurance was made effective pursuant to the Deed No. 94 dated 26 July 2019. He studied Humanities and Social Sciences at Sciences Po Paris (France) and Public Administration at Ecole Nationale d'Administration (ENA) Paris (France). He has acquired extensive experience in areas such as administration, diplomacy, as well as insurance.

He previously served as Secretary General of AXA France, AXA Group's biggest entity in the world, and then as Regional CEO of AXA France. As CEO, he dedicated himself to serve more than one million customers and set focus on health, life and general insurance.

Julien also joined in US Yale University World Fellow and World Economic Forum's Young Global Leader. His competence is acknowledged by numerous certificates which he earned, including QCRO (Qualified Chief Risk Officer) from Risk Management Profession Certification Institution - Mitra Kalyana Sejahtera (LSP MKS).

Currently he is also serving as Commissioner of PT AXA Mandiri Financial Services and PT AXA Services Indonesia.

Totok Priyambodo

Komisaris
Commissioner

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Penunjukan Totok Priyambodo sebagai Komisaris PT Mandiri AXA General Insurance sesuai Akta No. 37 tanggal 20 April 2020 dan berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan melalui Salinan Keputusan Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-57/NB. 1/2020 tanggal 28 Mei 2020.

Pemilik gelar Sarjana Teknik Sipil dari Institut Teknologi Bandung ini mengawali kariernya di industri perbankan sejak tahun 2000 di Bank Jabar kemudian bergabung dengan Bank Mandiri pada tahun 2004 hingga saat ini. Mengabdi selama lebih dari 20 tahun di industri perbankan, beliau memliki pengetahuan yang mumpuni di bidang yang beragam seperti *wholesale, commercial* dan *corporate banking*. Saat ini beliau menjabat sebagai Senior Executive Vice President-Group Head Commercial Banking 6 di Bank Mandiri sejak tahun 2019.

The appointment of Totok Priyambodo as Commissioner of PT Mandiri AXA General Insurance was made effective pursuant to the Deed No. 37 dated July 26th, 2020 and approved by Financial Service Authority through copy of Decree of Members of Commissioners of Financial Service Authority No. KEP-57/NB. 1/2020 dated May 28th, 2020.

The owner of a Bachelor Degree in Civil Engineering from Bandung Institute of Technology started his professional career by joining Bank Jabar in 2000 and then Bank Mandiri from 2004 until now. For more than 20 years, his dedication in the banking industry has helped him build competence in areas of wholesale, commercial and corporate banking. Currently he is serving as Senior Executive Vice President-Group Head Commercial Banking 6 at Bank Mandiri since 2019.

Frans A. Wiyono

Komisaris Independen
Independent Commissioner

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Penunjukannya sebagai Komisaris Independen PT Mandiri AXA General Insurance dilakukan melalui Akta No. 32 tanggal 9 Februari 2018. Beliau menyelesaikan pendidikan tinggi Sarjana Muda di STF Driyakarya Jakarta (1975-1977), dan melanjutkan pendidikannya di IKIP Sanata Dharma, Yogyakarta (1980-1982) untuk meraih gelar sarjana penuh. Beliau mendalami pendidikan perasuransian di Glasgow College of Technology, Glasgow, Scotlandia (1986-1988). Selain itu beliau juga mengikuti berbagai pelatihan, kursus, dan seminar perasuransian di berbagai kota dan negara di Asia, Eropa, Australia dan Amerika.

Karier profesionalnya di industri asuransi diawali sejak tahun 1984 di PT Asuransi Ramayana Tbk. Sepanjang karier profesionalnya, beliau pernah menduduki jabatan strategis, antara lain sebagai Direktur Operasional di PT Bringin Sejahtera Makmur (1989), Direktur Teknik di PT Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (1990-1998 & 2003-2006), Direktur Teknik di PT Ramayana Tbk (1998-2003), Direktur Utama PT Asuransi Indrapura (2006-2007), Komisaris PT Bringin Sejahtera Artamakmur (1998-2003), Direktur Eksekutif AAUI (2007-2011), Komisaris PT Asuransi Ramayana Tbk (2008-2011), Komisaris Utama-Independen PT Reasuransi International Indonesia (2009-2016), Komisaris Independen PT Asuransi Dharma Bangsa (2011), Komisaris Independen PT Asuransi AXA Indonesia (2012), sebagai ajudicator di Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI 2009-2020. Komisaris PT.Marsh Indonesia, PT.Bhinneka Life dan menjadi Konsultan (STC) di Bank Dunia sejak tahun 2011 sampai sekarang.

His appointment as Independent Commissioner of PT Mandiri AXA General Insurance was made effective pursuant to the Deed No. 32 dated February 9th, 2018. He earned a Diploma Degree from STF Driyakarya Jakarta (1975-1977), and then Bachelor Degree from IKIP Sanata Dharma, Yogyakarta (1980-1982). He studied insurance at Glasgow College of Technology, Glasgow, Scotland (1986-1988). He also participated in various trainings, courses, and seminars on insurance at many cities and countries in Asia, Europe, Australia and America.

His professional career in the insurance industry began in 1984 when he joined PT Asuransi Ramayana Tbk. He was once trusted to serve various strategic positions, among which were Operational Director at PT Bringin Sejahtera Makmur (1989), Director of Technical at PT Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur (1990-1998 & 2003-2006), Director of Technical at PT Ramayana Tbk (1998-2003), President Director at PT Asuransi Indrapura (2006-2007), Commissioner at PT Bringin Sejahtera Artamakmur (1998-2003), Executive Director of AAUI (2007-2011), Commissioner at PT Asuransi Ramayana Tbk (2008-2011), President as well as Independent Commissioner at PT Reasuransi International Indonesia (2009-2016), Independent Commissioner at PT Asuransi Dharma Bangsa (2011), Independent Commissioner at PT Asuransi AXA Indonesia (2012), as Ajudicator at BMAI 2009-2020 Commisioner at PT.Marsh Indonesia, PT.Bhinneka Life and Consultant (STC) at World Bank from 2011 until now.

Indra Noor

Komisaris Independen
Independent Commissioner

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Penunjukan beliau sebagai Komisaris Independen PT Mandiri AXA General Insurance melalui Akta No. 32 tanggal 9 Februari 2018. Beliau meraih gelar Sarjana S1 dari Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia jurusan Akuntansi pada 1980, dan bekerja di sebuah bank asing dan kemudian kantor akuntan publik di Jakarta. Pada tahun 1980, beliau bergabung dengan perusahaan konstruksi, dan kemudian bergabung dengan Bank Dagang Negara (kini bagian dari Bank Mandiri) pada tahun 1981. Beliau menamatkan studi S2 di bidang Finance di University of Nebraska, Lincoln, USA pada tahun 1986.

Bergabung dengan PT Asuransi Ekspor Indonesia (ASEI) pada tahun 2000 dengan memulai karier sebagai Sekretaris Perusahaan. Pada periode 2008-2013, beliau menjabat sebagai Direktur Operasi yang membawahi Asuransi Ekspor, Asuransi Kredit, *Surety Bond*, dan Asuransi Umum di ASEI. Beliau juga mengikuti sertifikasi asuransi perdagangan yang diadakan oleh *Nippon Export and Investment Insurance* (NEXI) tahun 2006 dan 2007, serta sertifikasi oleh K-Sure (Korea) pada tahun 2010. Beliau juga memiliki sertifikasi *Certified Risk Governance Professiona*l (CRGP).

His appointment as Independent Commissioner of PT Mandiri AXA General Insurance was made effective through the Deed No. 32 dated 9 February 2018. He earned a Bachelor Degree from Faculty of Economics of University of Indonesia majoring Accounting in 1980, and then pursued a career in a foreign bank and a public accountant firm in Jakarta. In 1980, he joined in a construction company and then crafted a career in Bank Dagang Negara (now Bank Mandiri) in 1981. He earned a Master Degree in Finance from University of Nebraska, Lincoln, USA, in 1986.

In 2000, he built a career in PT Asuransi Ekspor Indonesia (ASEI) as Corporate Secretary. In 2008-2013, he served as Director of Operations which led Export Insurance, Credit Insurance, Surety Bond, and General Insurance at ASEI. He also joined in trade insurance certification program held by Nippon Export and Investment Insurance (NEXI) in both 2006 and 2007, as well as a certification program held by K-Sure (Korea) in 2010. He is also recognized with a Certified Risk Governance Professional (CRGP).

Profil Direksi
Board of Directors' Profile

Enny

Presiden Direktur
President Director

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Enny meraih gelar Sarjana (S1) Ekonomi Manajemen dari Universitas Tarumanagara Jakarta, dan mendapat sertifikat ANZIIF *General Insurance Certificate of Assessed Experience* dari Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF). Beliau memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di industri asuransi dan mengawali kariernya di PT Asuransi MSIG Indonesia. Selama 24 tahun menjadi bagian dari PT Asuransi MSIG Indonesia, beliau memiliki pengalaman di bagian yang beragam mulai dari *product & business development*, *claim,* marketing dan terakhir menjabat sebagai Direktur Muda pada bagian *Commercial Division*.

Penunjukan Enny sebagai Presiden Direktur Perusahaan sesuai Akta No. 50 tanggal 17 September 2020 dan berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan melalui Salinan Keputusan Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-184/NB.11/2020 tanggal 11 Agustus 2020.

Enny earned a Bachelor Degree in Management Economy from Tarumanegara University of Jakarta, and was certified with ANZIIF General Insurance Certificate of Assessed Experience from Australian and New Zealand Institute of Insurance and Finance (ANZIIF). She has been developing more than 20 years of experience in insurance industry and she started her carrier at PT Asuransi MSIG Indonesia. For 24 years, being part of PT Asuransi MSIG Indonesia, she has experiences in managing product & business development, claim, marketing and served Junior Director of Commercial Division.

The Appointment Enny's as President Director of the Company was made effective pursuant to the Deed No. 50 dated September 17th, 2020 and approved based on Financial Service Authority through the copy of the decree of Board of Commissioners of Financial Service Authority No. KEP-184/NB.11/2020 dated August 11th, 2020.

Benny Waworuntu

Direktur Kepatuhan
Director of Compliance

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Penunjukannya sebagai Direktur Kepatuhan PT Mandiri AXA General Insurance dilakukan melalui Akta No. 62 tanggal 16 September 2019.

Setelah lulus dari Universitas Indonesia, Benny Waworuntu menapaki kariernya selama lebih dari 20 tahun di bidang jasa keuangan, khususnya di dunia perbankan dan perasuransian. Sebelum bergabung dengan MAGI, beliau pernah ditunjuk sebagai Direktur PT AXA Services Indonesia (ASI), Komisaris PT AXA Aset Manajemen Indonesia (AAMI), dan Presiden Komisaris PT Asuransi AXA Indonesia (AGI).

Kariernya di industri asuransi diawali di Manulife Indonesia dalam bidang penjualan, pelatihan, dan pengembangan selama 13 tahun dengan posisi terakhir sebagai Vice President Agency Development. Kemudian beliau menjabat sebagai Direktur Eksekutif di Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) selama 3 tahun. Sebelum akhirnya bergabung ke AXA, beliau berkesempatan menjadi Director, Head of Indonesia di Swiss Reinsurance Company (Swiss Re) yang berkantor di Singapura.

Beliau juga merupakan pemegang Sertifikasi Risk Management level 5 dari Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI).

His appointment as the Director of Compliance of PT Mandiri AXA General Insurance was approved based on the Deed No. 62 dated 16 September 2019.

After graduating from University of Indonesia, Benny Waworuntu spent for more than 20 years of his professional career in financial service, particularly in banking and insurance industries. Prior to his joining in MAGI, he was Director of PT AXA Services Indonesia (ASI), Commissioner of PT AXA Aset Manajemen Indonesia (AAMI), and President Commissioner of PT Asuransi AXA Indonesia (AGI).

His insurance career was started in Manulife Indonesia particularly in sales, training and development for about 13 years, with his latest position as Vice President Agency Development. He was then trusted to occupy the position of Executive Director of Indonesian Life Insurance Association (AAJI) for three years. Prior his joining in AXA, he was Director, Head of Indonesia at Swiss Reinsurance Company (Swiss Re) based in Singapore.

He also holds 5th Level of Risk Management Certification from Indonesian Insurance Management Experts Association (AAMAI).

Eddy Alfian

Direktur
Director

Kewarganegaraan Citizenship	Indonesia Indonesian
Domisili Domicile	Jakarta, Indonesia

Penunjukannya sebagai Direktur di PT Mandiri AXA General Insurance, dilakukan melalui Akta No. 91 tanggal 24 Agustus 2018.

Eddy Alfian lahir di Lirik, Riau pada tahun 1963. Beliau menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi di Universitas Eka Sakti dan kemudian mengawali kariernya di dunia perbankan di PT Bank Central Asia. Pada tahun 1988 bergabung dengan PT Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) dan terakhir sebelum bergabung dengan Bank Mandiri, menjabat sebagai Kepala Tim Pembiayaan Proyek. Pada tahun 1999 bergabung dengan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di unit kerja *Corporate Banking* dan pernah ditempatkan di *Corporate Banking* di Medan, Jakarta, dan Semarang sebagai *Vice President*.

Beliau juga aktif mengikuti pelatihan dan seminar, baik di bidang *Corporate Banking* maupun *Risk Management,* antara lain *Corporate Finance* di Hong Kong, *Wholesale Insurance Risk* di Singapura, Seminar *Risk & Fraud, International Trade*, dan Pelatihan Bank *Risk Management*. Pada tahun 2016 diangkat sebagai Direktur Pemasaran di PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia (Mandiri Inhealth) sampai bulan Maret 2018. Pada pertengahan Maret 2018 diangkat sebagai Direktur Sales & Distribution di PT Mandiri AXA General Insurance yang membawahi fungsi Sales/Marketing dan Regional di seluruh Indonesia, sampai sekarang.

His appointment as Director of PT Mandiri AXA General Insurance, was made effective through Deed No. 91 dated 24 August 2018.

Eddy Alfian was born in Lirik, Riau, in 1963. He earned a Bachelor Degree in Economics from Eka Sakti University and embarked on his professional career in banking industry by joining in PT Bank Central Asia. In 1988 he joined in PT Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) and his latest position before joining in Bank Mandiri was Head of Project Financing Team. In 1999, he joined in PT Bank Mandiri (Persero) Tbk in Corporate Banking Unit and was once assigned for Vice President of Corporate Banking in Medan, Jakarta, and Semarang.

He once joined in various trainings and seminars, relating to Corporate Banking and Risk Management, including Corporate Finance in Hong Kong, Wholesale Insurance Risk in Singapore, Seminar on Risk & Fraud, International Trade, and Training on Bank Risk Management. In 2016, he was appointed as Director of Marketing of PT Asuransi Jiwa InHealth Indonesia (Mandiri Inhealth) through March 2018. In mid of March 2018, he served as Director of Sales & Distribution of PT Mandiri AXA General Insurance which led the Sales/Marketing and Regional Functions across Indonesia, until now.

Edwin Sugianto

Direktur
Director

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Penunjukannya sebagai Direktur PT Mandiri AXA General Insurance dilakukan melalui Akta No. 110 tanggal 29 November 2019.

Edwin Sugianto meraih gelar Sarjana Teknik Informatika dari Universitas Bina Nusantara, Jakarta dan gelar Magister Ilmu Komputer dari University of New South Wales, Australia. Beliau juga memiliki sertifikasi sebagai Project Management Professional (PMP), Certified Information System Auditor (CISA), Qualified Chief Risk Officer (QCRO), Six Sigma Green Belt and Agile Scrum Master.

Beliau pernah menduduki berbagai jabatan strategis di sejumlah perusahaan terkemuka, termasuk di HSBC, Commonwealth Bank, Asuransi Cigna, dan PT Asuransi AXA Indonesia. Dengan pengalaman lebih dari 20 tahun di berbagai industri, termasuk 12 tahun di antaranya di industri jasa keuangan, beliau dipercaya sebagai Direktur yang secara khusus memimpin operasional, teknologi informasi, pengalaman pelanggan, marketing dan transformasi digital perusahaan.

His appointment as Director of PT Mandiri AXA General Insurance was made effective through the Deed No. 110 dated 29 November 2019.

Edwin Sugianto earned a Bachelor Degree in Informatics from Bina Nusantara University, Jakarta, and Master of Computer Science from University of New South Wales, Australia. He also holds certification of Project Management Professional (PMP), Certified Information System Auditor (CISA), Qualified Chief Risk Officer (QCRO), Six Sigma Green Belt and Agile Scrum Master.

He once served some strategic positions at prominent companies, among which are HSBC, Commonwealth Bank, Asuransi Cigna, and PT Asuransi AXA Indonesia. With more than 20 years of experience across industries, including 12 years in financial service industry, he was appointed to be Director that specially led areas of operation, information technology, customer experience, marketing and digital transformation.

Laurent Bourson

Direktur
Director

Kewarganegaraan Citizenship	Perancis French
Domisili Domicile	Jakarta, Indonesia

Laurent Marie Gerard Bourson dipercaya menjabat sebagai Direktur Perusahaan sejak tanggal 18 Desember 2020 dan telah dinyatakan lulus Penilaian Kelayakan dan Kepatutan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Salinan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor KEP-451/NB.11/2020 tanggal 18 Desember 2020.

Beliau meraih gelar Sarjana bidang Actuarial Science di University Louis Pasteur, Strasbourg, Prancis, pada tahun 1992 dan gelar Master of Business Administration (MBA) bidang Audit and *Financial Control* di Chambre de Commerce et d'Industrie de Reims et d'Epernay, Reims, Prancis pada tahun 1993.

Beliau mengawali kariernya dengan bergabung di AXA *Group* Prancis dan AXA Spanyol sebagai Internal Auditor pada tahun 1993. Selama 25 tahun berkarier di AXA *Group*, beliau memiliki pengalaman menjabat sebagai *Head of Financial Planning & Management Expenses* dan *Head of Investment* and *Program Director* di AXA UK Plc serta menjadi *Finance, Controller, Chief Actuary & Strategy* di PT AXA Services Indonesia. Sebelum bergabung dengan Perusahaan, Laurent Bourson menjabat sebagai *Finance & Strategy Director* di PT AXA Services Indonesia.

Laurent Marie Gerard Bourson has been serving as Director of the Company since December 18th, 2020, and passed the Fit and Propert Test by Financial Service Authority (OJK) pursuant to copy of Decree of OJK Board of Commissioners Number KEP-451/NB.11/2020 dated 18 December 2020.

He earned a Bachelor Degree in Actuarial Science from University of Louis Pasteur, Strasbourg, France, in 1992 and a degree in Master of Business Administration (MBA) majoring Audit and Financial Control at Chambre de Commerce et d'Industrie de Reims et d'Epernay, Reims, France, in 1993.

He began his professional career by joining in AXA Group France and AXA Spain as Internal Auditor in 1993. After 25 years serving AXA Group, he has built up experience as Head of Financial Planning & Management Expenses and Head of Investment and Program Director at AXA UK Plc as well as Finance, Controller, Chief Actuary & Strategy at PT AXA Services Indonesia. Prior his joining in the Company, Laurent Bourson was Finance & Strategy Director of PT AXA Services Indonesia.

Profil Dewan Pengawas Syariah
Profile of Sharia Supervisory Board

Prof. DR. KH. Didin Hafidhuddin, M.S

Dewan Pengawas Syariah
Sharia Supervisory Board

Kewarganegaraan **Citizenship**	Indonesia Indonesian
Domisili **Domicile**	Jakarta, Indonesia

Didin Hafidhuddin dikenal sebagai ustadz, Guru Besar Institut Pertanian Bogor, Direktur Sekolah Pasca Sarjana Universitas Ibn Khaldun Bogor sampai dengan sekarang, dan Ketua Umum BAZNAS periode tahun 2004 sampai dengan tahun 2015. Beliau merupakan sosok zakat nasional. Banyak kegiatan yang dilakukan sebagai Ketua Umum BAZNAS, salah satunya dengan membangun Rumah Sehat BAZNAS di beberapa tempat di Tanah Air, yang semua pelayanan kesehatannya bersifat gratis bagi fakir miskin.

Beberapa jabatan yang pernah diembannya sampai dengan saat ini, antara lain sebagai Wakil Ketua Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) sampai dengan tahun 2014, anggota Dewan Pembina ICMI Pusat, Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEII), dan juga pembina Masyarakat Ekonomi Syariah (MES). Kini dipercaya juga sebagai Wakil Ketua Dewan Pertimbangan (Wantim) MUI Pusat dan juga sebagai Ketua Umum Badan Pelaksana Badan Kerja sama Pondok Pesantren Indonesia (BKSPPI).

Didin Hafidhuddin is an Islamic lecturer, Professor of IPB University, Director of Master Program of University of Ibn Khaldun Bogor until now, and Chairman of BAZNAS for the period of 2004 to 2015. He is the national figure for zakat. Among the activities while he was the Chairman of BAZNAS includes establishing *Rumah Sehat* BAZNAS at some locations across the country, which serves free health services for the poor families.

He has been occupying some other positions, such as Vice Chairman of National Sharia Board of Indonesian Ulema Council (DSN MUI) until 2014, member of Advisory Council of ICMI Central Management, the Association of Indonesian Islamic Economists (IAEII), as well as Advisor to Sharia Economic Society (MES). Currently he is also trusted to serve as Vice Chairman of Advisory Council of MUI Central Management and Chairman of Coordinating Board for Indonesian Islamic Boarding School Cooperation Board (BKSPPI).

Bidang Usaha
Scope of Business

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan, Perusahaan menjalankan usaha di bidang penyediaan jasa asuransi umum.

According to the Articles of Association of the Company, the Company runs a general insurance business.

Produk Asuransi Umum

Pada tahun 2020, Perseroan memasarkan beragam produk asuransi umum yang dijabarkan lebih lanjut berikut ini:

1. **Asuransi Kendaraan Bermotor**
   a. **Kendaraan**
      Memberikan perlindungan komprehensif atau kerugian total atas Kendaraan Bermotor itu sendiri (dari risiko antara lain kecelakaan, pencurian) dan tanggung jawab hukum terhadap Pihak Ketiga. Perluasan jaminan meliputi:
      a. Bencana alam;
      b. Kecelakaan terhadap pengemudi dan penumpang;
      c. Risiko pemogokan, kerusuhan, huru-hara, terorisme, dan sabotase.
   b. **Kendaraan Roda Dua**
      Memberikan perlindungan kerugian total atas Sepeda Motor itu sendiri (dari risiko antara lain kecelakaan, pencurian) dan tanggung jawab hukum terhadap Pihak Ketiga. Perluasan jaminan meliputi:
      a. Bencana alam;
      b. Kecelakaan terhadap pengemudi dan penumpang;
      c. Risiko pemogokan, kerusuhan, huru-hara, terorisme, dan sabotase.

2. **Asuransi Harta Benda**
   a. **Asuransi Kebakaran**
      Memberikan perlindungan kepada harta benda milik Tertanggung terhadap risiko kebakaran, petir, peledakan, kejatuhan pesawat udara, dan asap. Perluasan jaminan meliputi:
      a. Kerusuhan, pemogokan dan akibat perbuatan jahat;
      b. Banjir;
      c. Gempa bumi.
   b. **Asuransi Property All Risk/Industrial All Risk**
      Memberikan perlindungan kepada harta benda milik Tertanggung dan gangguan usaha/kehilangan keuntungan bisnis yang disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba dan tidak terduga.

3. **Asuransi Kecelakaan Diri**
   Memberikan perlindungan kepada seseorang terhadap risiko kematian, cacat baik yang sifatnya tetap maupun sementara dan biaya pengobatan yang disebabkan oleh suatu kecelakaan.

General Insurance Products

In 2020, the Company offered a variety of general insurance products, namely:

1. **Vehicle Insurance**
   a. **Vehicle**
      To provide comprehensive or total loss protection to vehicle units (from risk of loss such as accident, robbery) and legal liabilities to Third Party. The insurance product extends its coverage to:
      a. Natural disaster;
      b. Accident involving driver and passenger;
      c. Risk of strike, riots, social unrest, terrorism, and sabotage.
   b. **Two-wheeled vehicle**
      To provide total loss protection to Motorcycle (from risks of accident, robbery) legal liability towards the Third Party. The insurance product extends its coverage to:
      a. Natural disaster;
      b. Accident involving driver and passenger;
      c. Risk of strike, riots, social unrest, terrorism, and sabotage.

2. **Property Insurance**
   a. **Fire Insurance**
      To protect the property of the insured's from the risks of fire, lightning, explosion, plane crash, and smoke. The insurance product extends its coverage to:
      a. Riots, strike, and consequence of evil deeds;
      b. Flood;
      c. Earthquake.
   b. **Property All Risk/Industrial All Risk Insurance**
      To insure properties of the insured's and business disruption/profit loss due to immediate and unexpected events.

3. **Personal Accident Insurance**
   To protect individuals from the risk of death, permanent or temporary disability, as well as medical expenses which emerge due to accident.

4. Asuransi Perjalanan

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung pada saat sedang dalam perjalanan luar negeri atau dalam negeri terhadap risiko kematian karena kecelakaan, biaya pengobatan karena sakit, keterlambatan penerbangan, kehilangan bagasi maupun keterlambatan bagasi.

5. Asuransi Pengangkutan

a. **Dengan Kapal Laut**

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti eksportir, importir, pengirim barang, pemesan barang) terhadap risiko kerugian atau kerusakan barang-barang selama menjalani pengangkutan atau pengiriman dengan kapal laut sebagai alat angkut utamanya.

b. **Dengan Pesawat Udara**

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti pengirim barang atau penerima barang) terhadap kerugian finansial yang dapat dideritanya sebagai akibat dari kerugian atau kerusakan barang yang dikirimnya kepada orang/pihak lain atau yang dikirimkan oleh orang/pihak lain kepadanya dengan pesawat terbang sebagai alat angkutnya, yang terjadi ketika barang tersebut sedang menjalani pengangkutan atau pengiriman.

c. **Dengan Alat Angkut Darat**

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti pengirim atau penerima barang) terhadap kerugian finansial yang dapat dideritanya sebagai akibat dari kerugian atau kerusakan barang yang terjadi pada saat dalam proses perjalanan darat atau pengiriman yang menggunakan alat angkut darat seperti truk atau kereta api.

6. Asuransi Rangka Kapal

Objek utama yang diasuransikan pada sebuah polis asuransi rangka kapal adalah *"Hull and Machinery"* (Rangka Kapal dan Mesin).

7. Asuransi Pembangunan Kapal

Menjamin risiko-risiko yang mungkin terjadi sehubungan dengan pembangunan atau pembuatan kapal *(from laying of keel to completion)* termasuk risiko peluncuran *(launching)*, percobaan pelayaran *(sea trials)*, dan juga penyerahan kepada Principal di pelabuhan tujuan *(delivery to owners)*.

8. Asuransi Rekayasa

a. **Asuransi Konstruksi**

Menjamin risiko pekerjaan teknik sipil, seperti proyek pembangunan hotel atau *shopping centre*, pembuatan jembatan layang atau pembuatan jalan tol yang biasanya dilaksanakan oleh kontraktor dan/atau para subkontraktor.

b. **Asuransi Pemasangan Mesin**

Menjamin risiko pekerjaan pemasangan mesin-mesin seperti *lift*, tangga berjalan, ketel uap dan lain sebagainya.

4. Travel Insurance

To protect insureds while travelling abroad or within the country from the risks of death due to accident, medical expenses that emerge from illness, delay in flight, baggage loss, as well as baggage delay.

5. Marine Insurance

a. **Marine Cargo Transportation**

To protect the insured (such as exporting, importing, cargo delivery companies and buyers) from the risks of loss or damages during shipment using sea transportation.

b. **Air Cargo Transportation**

To protect the insured (such as delivery or receiving companies) from the financial risk due to loss or damage of cargo shipped to the other people/parties or shipped by other people/parties to the insured using air transportation, which occurs during transportation or shipment process.

c. **Land Transportation**

To protect the insured (such as delivery or receiving companies) from the financial risk due to loss or damage of cargo which occurs during shipment using land transportation, such as truck or train.

6. Marine Hull Insurance

The main object of the Marine Hull Insurance is "Hull and Machinery".

7. Builder's Risk Insurance

To insure the risks that may occur regarding the construction or shipbuilding (from laying of keel to completion) including the risk of launching, sea trials, and also the submission to the Principal at the destination port (delivery to owners).

8. Engineering Insurance

a. **Contractors All Risk Insurance**

To insure civil engineering projects, such as hotel or shopping centre construction project, construction of flyover or toll road by contractor and/or sub-contractor.

b. **Erection All Risk Insurance**

To insure machine installment projects, such as lift, escalator, industrial boiler, and the others.

c. **Asuransi Peralatan Elektronik**
Menjamin kerugian finansial akibat dari kerugian fisik atau kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba dan tak terduga atas peralatan elektronik, peralatan komunikasi, peralatan medis, laboratorium dan lain sebagainya.

d. **Asuransi Mesin**
Menjamin atas biaya perbaikan atau mengembalikan mesin dan peralatan mekanis lainnya (dalam keadaan operasional) yang rusak secara tiba-tiba dan tidak disengaja ke kondisi seperti pada saat sebelum terjadi kerusakan.

e. **Asuransi Mesin dan Peralatan Kontraktor**
Menjamin semua jenis peralatan kontraktor dan alat-alat berat yang berada pada *Contractor Site* yang dipergunakan oleh kontraktor dalam suatu proyek.

f. **Asuransi Pekerjaan Teknik Sipil**
Menjamin atas struktur pekerjaan teknik sipil setelah selesai dibangun seperti jembatan, bendungan, dan struktur lainnya terhadap risiko yang timbul dari desain teknik dan yang berkaitan dengan operasi.

g. **Asuransi Alat Berat**
Memberikan perlindungan atas alat-alat berat (seperti traktor, *bulldozer*, *excavator* atau *crane*) terhadap risiko berupa tabrakan, kebakaran, kebongkaran atau pencurian.

h. **Asuransi Mesin Komprehensif**
Memberikan perlindungan atau memberikan ganti rugi atas kerusakan material karena operasional dari harta benda atau yang diasuransikan dan gangguan usaha operasional yang disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba dan tidak terduga.

9. Asuransi Tanggung Gugat

a. **Asuransi Tanggung Gugat Publik dan Produk**
Suatu pertanggungan jika Tertanggung secara hukum bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi atau kompensasi sehubungan dengan cedera badan termasuk kematian, dan atas kerugian/kerusakan harta benda sehubungan dengan "bisnis" atau "produk" yang dimiliki Nasabah sebagai akibat dari "kejadian" yang terjadi selama "periode asuransi" dalam "batas wilayah".

b. **Asuransi Tanggung Gugat Pejabat dan Direktur**
Jaminan perlindungan bagi para Direktur dan Pejabat dalam menghadapi tuntutan hukum atas pelanggaran tugas Direktur dan Pejabat sehubungan dengan pelaksanaan tanggung jawabnya sebagai Direktur dan Pejabatnya.

c. **Asuransi Tanggung Gugat Profesional**
Asuransi yang melindungi tertanggung dari kerugian finansial yang diderita akibat gugatan pihak ketiga atas tindakan malapraktik profesi.

d. **Asuransi Workmen's Compensation**
Asuransi tenaga kerja yang memberikan perlindungan dengan skala *benefit* yang lebih besar dari Jamsostek, skala *benefit* dapat disesuaikan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan "kenyamanan" terhadap tenaga kerja.

c. **Electronic Equipment Insurance**
To insure financial risk of physical damage that occurs immediately and unexpectedly on electronic instruments, communication equipment, medical equipment, laboratory equipment, and the others.

d. **Machinery Breakdown Insurance**
To insure repairment or restoration costs of engine and other mechanical equipment (on operation) that suddenly fail to operate and are unexpectedly back to the condition before the mechanical failure occurs.

e. **Contractor's Plant and Machinery Insurance**
To insure all construction and heavy equipment on Contractor Site, which are used by a contractor company in a project.

f. **Civil Engineering Works Insurance**
To insure structure of civil engineering works after the completion of construction of bridge, dam, and other structure, from risk potentially emerging due to engineering design and operational-related impacts.

g. **Heavy Equipment Insurance**
To insure heavy equipment (such as tractor, bulldozer, excavator or crane) against risks of accident, fire, burglary or theft.

h. **Comprehensive Machinery Insurance**
To insure or give material claims due to operation of property or the insured objects and operational disruption that occurs immediately or unexpectedly.

9. Liability Insurance

a. **Public and Product Liability Insurance**
To protect the insured that is legally responsible for paying certain claim or compensation due to body injuries, including death, and for loss or damage of property relating to the "business" or "product" owned by the Customers due to "incidents" taking place during "insurance period" within the "borders".

b. **Liability Insurance for Executives and Directors**
To provide protection to the Directors and Executives that involve in legal cases of violation of duties of Directors and Executives relating to the duty implementation by the Directors and Executives.

c. **Professional Liability Insurance**
Insurance that provides protection to the insured from financial loss due to third parties' claims following professional malpractices.

d. **Workmen's Compensation Insurance**
Workmen's Compensation Insurance provides protection with huge benefits from Jamsostek, which are scalable according to the Company's ability to ensure 'comfort' to the workers.

10. Asuransi Aneka

a. Asuransi Uang

Memberikan kompensasi atau penggantian kepada Tertanggung dalam hal pencurian uang dari tempat usahanya atau dari rumahnya sendiri atau pada saat uang tersebut dibawa oleh Tertanggung atau orang lain yang ditunjuknya atau ditugaskannya ke atau dari Bank.

b. Asuransi Kebongkaran

Menjamin atas kehilangan atau kerusakan harta benda sebagai akibat adanya tindakan pencurian yang disertai adanya unsur kekerasan atau perusakan terhadap bangunan atau tempat penyimpanan harta benda yang dipertanggungkan.

c. Asuransi Perlindungan Kartu Kredit

Memberikan penggantian kepada Tertanggung dalam hal terjadi penyalahgunaan transaksi kartu kredit akibat kartu kredit hilang, termasuk kehilangan akibat pencurian, penarikan uang di bawah ancaman dan kematian akibat kecelakaan.

d. Asuransi Golf

Menjamin kehilangan atau kerusakan peralatan golf, tanggung jawab hukum pihak ketiga dan biaya perayaan *Hole in One*.

e. Asuransi Hewan Peliharaan

Memberikan santunan cacat tetap akibat kecelakaan, santunan kematian akibat kecelakaan, biaya pengobatan akibat kecelakaan, biaya pengobatan rabies terhadap pihak ketiga dan biaya tambahan penitipan hewan sebagai akibat langsung dari keterlambatan jadwal kedatangan dari pesawat.

f. Asuransi Parametrik

Asuransi yang tidak memberikan penggantian kerugian murni, tetapi pembayaran klaim dengan ketentuan yang sudah ditetapkan sebelumnya atas terjadinya suatu peristiwa pemicu, yang mana peristiwa pemicu ini berkorelasi dengan suatu parameter atau indeks parameter.

g. Asuransi *Moveable All Risk*

Memberikan perlindungan kepada harta benda bergerak milik Tertanggung yang disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba dan tidak terduga.

h. Asuransi Santunan Kerugian Total Kendaraan

Memberikan tambahan santunan atas kerugian total kendaraan yang dimiliki oleh Tertanggung.

11. Asuransi Kesehatan

a. Asuransi Santunan Tunai Rawat Inap

Memberikan santunan tunai harian kepada Tertanggung, selama Tertanggung menjalani Rawat Inap (termasuk rawat inap di ICU) yang disebabkan oleh penyakit dan/atau cedera tubuh dengan jangka waktu yang tidak melebihi atau maksimum 30 (tiga puluh) hari selama masa periode pertanggungan untuk setiap kejadian rawat inap.

10. Miscellaneous Insurances

a. Money Insurance

To provide compensation or reimbursement to the Insured in terms of stolen money from place of businesses or his/her own home or while the money carried is by the Insured or appointed other person or assigned to or from Bank.

b. Burglary Insurance

To insure the loss or damage of a property due to a theft involving violence or destruction of a building or a place where the property is kept and insured.

c Fraudulent Credit Card Insurance

To provide coverage to the Insured when the unauthorized of credit card transaction occurred due to the lost credit cards, including loss due to theft, cash withdrawal by extortion and accidental death.

d. Golf Insurance

To insure the loss or damage to golf equipment, the thirdparty liability and Hole in One celebration cost.

e. Pet Insurance

To provide the compensation for permanent disability due to accidents, death benefit due to accidents, medical costs due to accidents, rabies medication costs to the third parties, and additional costs for animal daycare as an impact of delays in the airplane arrival as scheduled.

f. Parametric Insurance

Insurance that does not give real compensation of loss yet the claim is paid after an incident occurs, whereas the incident relates to certain parameter or parameter index.

g. Moveable All Risk Insurance

To insure properties of the insured due to emergency and unexpected events.

h. Total Loss Insurance

To provide total loss insurance to the vehicle owned by the insured.

11. Health Insurance

a. Inpatient Cash Compensation Insurance

To provide daily cash compensation to the Insured, as long as the Insured is hospitalized (including hospitalization in the ICU) caused by physical illness and/or injury which period not exceeding or a maximum of 30 (thirty) days during the period of coverage for each hospitalization.

b. Asuransi ProMedicare (A,B & C,D,E)
Asuransi kesehatan individu yang memberikan manfaat perlindungan seperti pengantian biaya pengobatan, rawat inap, radioterapi, kemoterapi, biaya operasi, pengantian biaya evakuasi, dan fitur menarik lainnya.

c. Asuransi *International Exclusive*
Asuransi kesehatan internasional yang dibuat khusus yang menjamin biaya kesehatan yang timbul baik rawat inap, rawat harian, rawat jalan, gigi, persalinan serta manfaat lainnya serta terdapat pilihan pertanggungan individu dan grup.

d. Asuransi Asuransi SmartCare Executive
Asuransi kesehatan yang memberikan manfaat kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan, gigi, persalinan, kacamata serta manfaat lainnya sesuai dengan kondisi dan manfaat polis, merupakan asuransi individu dan asuransi kumpulan (untuk kumpulan dapat di *Tailor-Made*).

e. Asuransi Asuransi *SmartCare Entrepreneur*
Asuransi kesehatan yang memberikan manfaat kesehatan seperti rawat inap, rawat jalan, gigi, persalinan, penguburan serta manfaat lainnya, yang merupakan asuransi kumpulan dan dapat *Tailor-Made*.

PRODUK ASURANSI SYARIAH

1. Asuransi Syariah Kendaraan Bermotor

a. Kendaraan Roda Empat
Memberikan perlindungan komprehensif atau kerugian total atas Kendaraan Bermotor itu sendiri (dari risiko antara lain tabrakan, pencurian) dan Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga.
Perluasan jaminan:
1) Bencana alam;
2) Kecelakaan terhadap pengemudi dan penumpang;
3) Risiko pemogokan, kerusuhan, huru-hara, terorisme, dan sabotase.

b. Kendaraan Roda Dua
Memberikan perlindungan kerugian total atas Sepeda Motor itu sendiri (dari risiko antara lain tabrakan, pencurian) dan Tanggung Jawab Hukum terhadap Pihak Ketiga.
Perluasan jaminan:
1) Bencana alam;
2) Kecelakaan terhadap pengemudi dan penumpang;
3) Risiko pemogokan, kerusuhan, huru-hara, terorisme dan sabotase.

2. Asuransi Harta Benda

a. Asuransi Syariah Kebakaran
Memberikan perlindungan kepada harta benda milik Tertanggung terhadap risiko kebakaran, petir, peledakan, kejatuhan pesawat udara dan asap. Perluasan jaminan:
a. Kerusuhan, pemogokan dan akibat perbuatan jahat;
b. Banjir;
c. Gempa bumi.

b. ProMedicare (A, B & C, D, E) Insurance
Individual health insurance that offers benefits, such as reimbursement benefits for medical expenses, hospital expenses, radiotherapy, chemotherapy, surgery cost, evacuation expense, and other interesting features.

c. Exclusive International Insurance
International health insurance especially designed to insure health expenses emerging from Inpatient Treatment, Daily Medical Treatment, Outpatient Treatment, Labor and other benefits as well as there are options for individual and group insurance programs.

d. Executive SmartCare Insurance
Health insurance that offers benefits such as Inpatient Treatment, Outpatient Treatment, Dental Care, Labor, Eyeglasses, and other benefits according to policy condition and benefits, is an individual insurance product and group insurance product (group insurance program can be tailored made).

e. Entrepreneur SmartCare Insurance
Health insurance that offers health benefits, such as Inpatient Treatment, Outpatient Treatment, Dental Care, Labor, Burial Benefits, and other benefits, is a group insurance program which can be tailored made.

SHARIA INSURANCE PRODUCTS

1. Sharia Motor Vehicle Insurance

a. Four-wheeled Vehicle
To provide comprehensive protection or total loss for the Motor Vehicle (from risks including accident and theft) and the Third Parties Liabilities.

The insurance product extends its coverage to:
1) Natural disaster;
2) Personal accidents against drivers and passengers;
3) Strikes, riots, civil commotion, terrorism and sabotage.

b. Two-wheeled Vehicle
To provide comprehensive protection or total loss for the Motorcycle (from risks including accident and theft) and the Third Parties Liabilities. The insurance product extends its coverage to:
1) Natural disaster;
2) Personal accidents against drivers and passengers;
3) Strikes, riots, civil commotion, terrorism and sabotage.

2. Property Insurance

a. Sharia Fire Insurance
To insure the properties of the insured against risks of fire, lightning, explosion, plane crash, and smoke. The insurance product extends its coverage to:
a. Riots, strike, and consequence of evil deeds;
b. Flood;
c. Earthquake.

b. **Asuransi Syariah *Property All Risk/Industrial All Risk***
Memberikan perlindungan kepada harta benda milik Tertanggung dan gangguan usaha/kehilangan keuntungan bisnis yang disebabkan oleh kejadian yang tiba-tiba dan tidak terduga.

3. **Asuransi Syariah Kecelakaan Diri**
Memberikan perlindungan kepada seseorang terhadap risiko kematian, cacat baik yang sifatnya tetap maupun sementara dan biaya pengobatan yang disebabkan oleh suatu kecelakaan.

4. **Asuransi Syariah Rangka Kapal**
Objek utama yang diasuransikan pada sebuah polis asuransi rangka kapal adalah *"Hull and Machinery"* (Rangka Kapal dan Mesin).

5. **Asuransi Syariah Rekayasa**
   a. **Asuransi Syariah Konstruksi**
   Menjamin risiko pekerjaan teknik sipil, seperti proyek pembangunan hotel atau *shopping centre,* pembuatan jembatan layang atau pembuatan jalan tol yang biasanya dilaksanakan oleh kontraktor dan/atau para subkontraktor.
   b. **Asuransi Syariah Pemasangan Mesin**
   Menjamin risiko pekerjaan pemasangan mesin-mesin seperti *lift*, tangga berjalan, ketel uap dan lain sebagainya.
   c. **Asuransi Syariah Peralatan Elektronik**
   Menjamin kerugian finansial akibat dari kerugian fisik atau kerusakan yang terjadi secara tiba-tiba dan tak terduga atas peralatan elektronik, peralatan komunikasi, peralatan medis, laboratorium dan lain sebagainya.
   d. **Asuransi Syariah Mesin**
   Menjamin atas biaya perbaikan atau mengembalikan mesin dan peralatan mekanis lainnya (dalam keadaan operasional) yang rusak secara tiba-tiba dan tidak disengaja ke kondisi sebelum terjadi kerusakan.
   e. **Asuransi Syariah Mesin dan Peralatan Kontraktor**
   Menjamin semua jenis peralatan kontraktor dan alat-alat berat yang berada pada *Contractor Site* yang dipergunakan oleh kontraktor dalam suatu proyek.

6. **Asuransi Syariah Uang**
Memberikan kompensasi atau penggantian kepada Tertanggung dalam hal pencurian uang dari tempat usahanya atau dari rumahnya sendiri atau pada saat uang tersebut dibawa oleh Tertanggung atau orang lain yang ditunjuknya atau ditugaskannya ke atau dari Bank.

7. **Asuransi Syariah Pengangkutan**
   a. **Dengan Kapal Laut**
   Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti eksportir, importir, pengirim barang dan pemesan barang) terhadap risiko kerugian atau kerusakan barang-barang selama menjalani pengangkutan atau pengiriman dengan kapal laut sebagai alat angkut utamanya.

b. **Sharia Property All Risk/Industrial All Risk Insurance**
To insure the properties of the insured and profit loss that occurs by sudden and unexpected incident.

3. **Sharia Personal Accident Insurance**
To provide the protection to the individual against the risk of death, permanent and temporary disabilities and medical expenses caused by an accident.

4. **Sharia Marine Hull Insurance**
The main object of the Marine Hull Insurance is "Hull and Machinery".

5. **Sharia Engineering Insurance**
   a. **Sharia Contractors All Risk Insurance**
   To provide protection against the risk of civil engineering work, such as hotel building projects or shopping centers, flyovers or highway construction which are usually carried out by contractor and/or sub-contractors.
   b. **Sharia Erection All Risk Insurance**
   To insure against the risk of the engine installation work such as elevators, escalators, boilers, and others.
   c. **Sharia Electronic Equipment Insurance**
   To provide protection against financial losses as results of physical loss or damage that occurs suddenly and unexpectedly to electronic equipment, communication equipment, medical equipment, laboratories, and others.
   d. **Sharia Machinery Breakdown Insurance**
   To insure repairment or restoration costs of engine and other mechanical equipment (on operation) that suddenly fail to operate and are unexpectedly back to the condition before the mechanical failure occurs.
   e. **Sharia Contractor's Plant and Machinery Insurance**
   To insure all construction and heavy equipment on Contractor Site, which are used by a contractor company in a project.

6. **Sharia Money Insurance**
To provide compensation or reimbursement to the Insured in terms of stolen money from place of businesses or his/her own home or while the money carried is by the Insured or appointed other person or assigned to or from Bank.

7. **Sharia Marine Insurance**
   a. **Marine Cargo Transportation**
   To protect the insured (such as exporting, importing, cargo delivery companies and buyers) from the risks of loss or damages during shipment using sea transportation.

b. Dengan Pesawat Udara

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti pengirim barang atau penerima barang) terhadap kerugian finansial yang dapat dideritanya sebagai akibat dari kerugian atau kerusakan barang yang dikirimnya kepada orang/pihak lain atau yang dikirimkan oleh orang/pihak lain kepadanya dengan pesawat terbang sebagai alat angkutnya, yang terjadi ketika barang tersebut sedang menjalani pengangkutan atau pengiriman.

c. Dengan Alat Angkut Darat

Memberikan perlindungan kepada Tertanggung (seperti pengirim atau penerima barang) terhadap kerugian finansial yang dapat dideritanya sebagai akibat dari kerugian atau kerusakan barang yang terjadi pada saat dalam proses perjalanan darat atau pengiriman yang menggunakan alat angkut darat seperti truk atau kereta api.

b. Air Cargo Transportation

To protect the insured (such as delivery or receiving companies) from the financial risk due to loss or damage of cargo shipped to the other people/parties or shipped by other people/parties to the insured using air transportation, which occurs during transportation or shipment process.

c. Land Transportation

To protect the insured (such as delivery or receiving companies) from the financial risk due to loss or damage of cargo, which occurs during shipment using land transportation, such as truck or train.

Dukungan Reasuransi
Reinsurance Supports

Perusahaan menjalankan bisnis Konvensional dan Syariah. Produk konvensional yang dijalankan oleh Perusahaan memperoleh dukungan program reasuransi otomatis Proporsional maupun *Non-Proporsional* dalam bentuk *Excess of Loss*. Sementara itu, produk syariah didukung oleh program reasuransi otomatis *Proporsional*.

The Company conducts business in both Conventional and Sharia. Our conventional products are supported by treaty reinsurance program of both Proportional and Non-Proportional by Excess of Loss. Meanwhile, sharia products are supported by Proportional reinsurance treaty program.

a. Dukungan Reasuransi untuk Produk Konvensional

Program reasuransi otomatis *Proporsional* sepanjang tahun 2020 untuk produk konvensional, didukung oleh reasuradur utama sebagai berikut:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. AXA Global RE, Perancis.

Program reasuransi otomatis *Non-Proporsional* dalam bentuk *Excess of Loss* (XoL) sepanjang tahun 2020 untuk produk konvensional didukung oleh reasuradur utama sebagai berikut:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. AXA Global RE, Perancis.

Selain dukungan reasuransi otomatis, Perusahaan juga mendapatkan dukungan reasuransi secara fakultatif sepanjang tahun untuk produk konvensional antara lain dari:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia, Tbk, Indonesia;
7. PT Reasuransi Nusantara Makmur, Indonesia;
8. AXA Corporate Solutions, Perancis;
9. Munich Reinsurance Company, Jerman;
10. Swiss Reinsurance Company Ltd, Swiss.

a. Reinsurance Support for Conventional Products

Proportional Treaty reinsurance program during year 2020, was supported by the major reinsurers, as follows:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. AXA Global RE, France.

Non-Proportional Excess of Loss (XoL) reinsurance program during 2020 was supported by the major reinsurers, as follows:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. AXA Global RE, France.

In addition to Treaty Reinsurance, the Company also acquired facultative reinsurance support throughout the year for conventional products from:

1. PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), Indonesia;
2. PT Reasuransi Nasional Indonesia, Indonesia;
3. PT Maskapai Reasuransi Indonesia, Indonesia;
4. PT Tugu Reasuransi Indonesia, Indonesia;
5. PT Asuransi Sinar Mas, Indonesia;
6. PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia, Tbk, Indonesia;
7. PT Reasuransi Nusantara Makmur, Indonesia;
8. AXA Corporate Solutions, France;
9. Munich Reinsurance Company, Germany;
10. Swiss Reinsurance Company Ltd, Swiss.

b. Dukungan Reasuransi untuk Produk Syariah

Program reasuransi otomatis Proporsional sepanjang tahun 2020 untuk produk syariah didukung oleh reasuradur utama sebagai berikut:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

Program reasuransi otomatis *Non Proporsional* dalam bentuk *Excess of Loss* (XoL) sepanjang tahun 2020 untuk produk syariah didukung oleh reasuradur utama sebagai berikut:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

Selain dukungan reasuransi otomatis, Perusahaan juga mendapatkan dukungan reasuransi secara fakultatif sepanjang tahun 2020 untuk produk syariah, yakni antara lain dari:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

b. Reinsurance Support for Sharia Products

In 2020, the Proportional reinsurance program for sharia products was supported by major reinsurers, as follows:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

Non-proportional Excess of Loss (XoL) reinsurance program sharia during 2020 was supported by the major reinsurers, as follows:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

In addition to Treaty Reinsurance, the Company also acquired facultative reinsurance support for sharia products throughout the year 2020 from the following entities:

1. PT Reasuransi Syariah Indonesia, Indonesia;
2. PT Maskapai Reasuransi Indonesia Divisi Syariah, Indonesia;
3. PT Reasuransi Nasional Indonesia Divisi Syariah, Indonesia.

Penghargaan
Awards

Date: 15 Januari 2020/January 15th, 2020
PT Reasuransi Maipark Indonesia
Maipark Award
Kategori: Cedant Terbaik 2018 Pemenang 1 – Kategori F
Category: The Best Cedant of 2018 - 1st Winner in F Category

Meraih penghargaan sebagai "Cedant Terbaik 2018 Pemenang I – Kategori F" dalam Maipark Award yang diselenggarakan oleh PT Reasuransi Maipark Indonesia pada tanggal 15 Januari 2020.
Awarded "The Best Cedant of 2018, 1st Winner in F Category" in Maipark Award organized by PT Reasuransi Maipark Indonesia on January 15th, 2020.

Date: 15 May 2020/May 15th, 2020
Infobank & Isentia
The 9th Digital Brand Awards 2020
Kategori: 1st Best Overall - Perusahaan Asuransi Umum Konvensional
Category: 1st Best Overall – Conventional General Insurance Company

Meraih penghargaan sebagai "1st *Best Overall* kategori Perusahaan Asuransi Umum Konvensional" pada ajang penganugerahan Infobank 9th *Digital Brand Awards* 2020 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank dan Isentia pada tanggal 15 Mei 2020.
Awarded "The 1st Best Overall in the category of Conventional General Insurance Company" at Infobank 9th Digital Brands Award 2020 organized by Infobank Magazine and Insentia on May 15th, 2020.

Date: 15 May 2020/May 15th, 2020
Infobank & Isentia
The 19th Digital Brand Awards 2020
Kategori: 1st Rank - Asuransi Umum Konvensional kategori Premi Bruto Rp250 juta - 500 juta
Category: 1st Rank – Conventional General Insurance Company in the kategory of Rp250 million – 500 million of Gross Premium

Meraih penghargaan sebagai "1st *Rank* Asuransi Umum Konvensional kategori Premi Bruto Rp250 juta - Rp500 juta" pada ajang penganugerahan Infobank 9th *Digital Brand Awards* 2020 yang diselenggarakan oleh Majalah Infobank dan Isentia pada tanggal 15 Mei 2020.
Awarded "The 1st Rank in the category of Conventional General Insurance Company in the Category of Rp250 million – 500 million of Gross Premium" at Infobank 9th Digital Brands Award 2020 organized by Infobank Magazine and Insentia on May 15th, 2020.

Date: 27 Oct 2020/October 27th, 2020
Warta Ekonomi
Indonesia Best Insurance Award 2020
Kategori: Laporan Tata Kelola Perusahaan Terbaik Tahun 2020
Category: Best Good Corporate Governance Report 2020

Meraih penghargaan dari Warta Ekonomi di ajang Indonesia Best Insurance Awards 2020 untuk kategori "Best Good Corporate Governance Report 2020" pada tanggal 27 Oktober 2020.
Awarded "The Best Good Corporate Governance Report 2020" at Best Insurance Award 2020 held by Warta Ekonomi on October 27th, 2020.

Date: 17 Dec 2020/December 17th, 2020
SWA
Indonesia Digital Marketing Champion 2020
Kategori: Best Digital Marketing Champion 2020 – Kategori Asuransi
Category: Best Digital Marketing Champion 2020 – Insurance Category

Meraih penghargaan dari SWA dalam ajang Indonesia *Digital Marketing Champions* 2020 sebagai *"Best Digital Marketing Champion* 2020 kategori *Insurance*" pada tanggal 17 Desember 2020.
Awarded "The Best Digital Marketing Champion of 2020 in Insurance Category" by SWA at Digital Marketing Champions 2020 held on December 17th, 2020.

Date: 17 Dec 2020/December 17th, 2020
SWA
Corporate Governance Perception Index (CGPI) ke 19
The 19th Corporate Governance Perception Index (CGPI)
Kategori: Corporate Governance Perception Index 2020 Award - Trusted
Category: Corporate Governance Perception Index 2020 Award - Trusted

Meraih penghargaan di ajang Indonesia *Most Trusted Companies Award* 2020 sebagai "*Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index* (CGPI) 2020" dari IICG – SWA pada 17 Desember 2020.
Awarded "Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2020" by IICG – SWA at Indonesia Most Trusted Companies Award 2020 event held on December 17th, 2020.

Analisis dan Pembahasan Manajemen
Management Discussion and Analysis

Tinjauan Umum Makroekonomi dan Industri General Macroeconomic and Industry Overview	62
Tinjauan Bisnis Business Overview	63
Tinjauan Operasional Operational Overview	65
Sumber Daya Manusia Human Resources	68
Tinjauan Keuangan Financial Review	82

Tinjauan Umum Makroekonomi dan Industri
General Macroeconomic and Industry Overview

Tahun 2020 tentunya menjadi tahun yang akan selalu lekat dalam ingatan semua orang, tidak hanya di Indonesia tetapi juga di seluruh dunia. Di tahun 2020, telah terjadi pandemi COVID-19 yang mengakibatkan terjadinya perubahan yang sangat signifikan pada tatanan hidup manusia. Sektor perekonomian menjadi salah satu sektor yang paling terdampak dari terjadinya pandemi ini. Di Indonesia, penurunan pertumbuhan ekonominya mengalami kontraksi sebesar 2,07% dibandingkan dengan angka kinerja tahun 2019 setelah tumbuh minus 5,3% dan 3,5% pada triwulan kedua dan ketiga tahun 2020 secara berturut-turut.

The year of 2020 will always be remembered by many people, not only in Indonesia but also around the world. In 2020, the COVID-19 pandemic has triggered a significant change in the order of human life. However, the economic sector was the most hit sector by the pandemic. In Indonesia, the country saw its its economic growth declined by 2.07% compared to its 2019 performance after it grew at both minus 5.3% and 3.5% in second and third quarters of 2020, consecutively.

Sementara itu, nilai tukar Rupiah ditutup menguat ke level Rp14.050 per Dollar AS pada perdagangan terakhir di tahun 2020 setelah mengalami volatilitas yang cukup tinggi sepanjang tahun 2020 dan sempat menyentuh posisi terendah di level Rp16.300 per Dollar AS pada kuartal kedua tahun ini. Kemudian, laju inflasi berada di level terendah jika dibandingkan dengan kondisi sebelumnya, yaitu tercatat sebesar 1,68% pada akhir tahun 2020.

Meanwhile, the Rupiah strengthened to Rp14,050 per US Dollar on the last trading day of the year and traded at its lowest in the second quarter of 2020, namely at Rp16,300 per US Dollar. The inflation rate was at 1.68% at the end of 2020, or its lowest pace compared to that of the previous year.

Laju inflasi yang rendah ini disebabkan oleh aktivitas konsumsi masyarakat yang kian menurun karena dipengaruhi kekhawatiran akan ancaman terhadap pendapatan dan stabilitas pekerjaan. Walaupun Pemerintah mulai melakukan pelonggaran terhadap pelaksanaan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di penghujung tahun 2020, tingkat konsumsi masyarakat belum kembali ke level saat sebelum terjadinya pandemi. Hal ini terlihat dari penurunan nilai pengeluaran dari masyarakat sebesar 23% bila merujuk pada survei yang dilakukan oleh Nielsen.

The low inflation rate resulted from the declining consumption rate of the people due to concerns on unstable income and jobs. While the Government started to loosen the reinforcement of Large-Scale Social Limitations policy (PSBB) towards the end of 2020, the people's consumption level was still not back to the level before the pandemic occurred. This was indicated from Nielsen's survey saying that the people's spending amount had decreased by 23% this year.

Pola hidup masyarakat di Indonesia juga mengalami perubahan yang cukup signifikan, yang ditandai oleh penurunan yang signifikan pada aktivitas konsumsi, seperti *leisure* dan *personal care*. Hal tersebut dikarenakan aktivitas konsumsi masyarakat sekarang ini lebih diprioritaskan pada sektor ritel, khususnya di bidang pangan, dan juga sarana komunikasi, seperti pulsa dan internet seiring dengan penerapan aktivitas pendidikan dan bisnis secara daring. Di sisi lain, sektor yang mengalami peningkatan aktivitas di masa pandemi adalah yang berhubungan dengan gaya hidup sehat. Masyarakat terlihat semakin meningkatkan aktivitas olahraganya, salah satunya dengan bersepeda selain juga melakukan telekonsultasi untuk masalah kesehatan.

The lifestyles of Indonesian people also significantly changed, as indicated from significant decline in consumption activities, particularly on leisure and personal care. People had willingness to spend more on retail sector, such as on food, and communication facilities, such phone credit and internet service as there were more education and business activities held online. On the other hand, the sector that improved during the pandemic related to healthy lifestyle. People tended to increase their sporting activities, such as cycling, and engaged in health teleconsulting.

Ke depannya, yang akan menjadi fokus adalah pengembangan infrastruktur yang bertujuan untuk mendukung proses bisnis secara digital, mulai dari aktivitas jual beli sampai dengan pembayaran. Dengan mulai pulihnya aktivitas bisnis secara umum, pada tahun 2021 diperkirakan perekonomian Indonesia akan mulai bertumbuh di kisaran 2,5% hingga 3,5%. Faktor lain yang turut mendukung perkiraan ini adalah akan hadirnya vaksin COVID-19 di tahun 2021 yang dianggap dapat memberi angin segar sekaligus menepis segala ketidakpastian dunia usaha.

In the coming year, there will be greater focus on infrastructure development aimed at supporting the digital business process, from sale-purchase activities through payment activities. As the business activities start to recover, by 2021 the Indonesian economy is expected to grow between 2.5% to 3.5%. Another factor influencing the projection is the COVID-19 vaccination to be done in 2021 which is expected to bring better expectation among people toward business uncertainties.

Situasi perekonomian yang sangat dinamis tersebut tentunya juga mempengaruhi industri keuangan di Indonesia, khususnya industri asuransi umum. Sampai dengan akhir kuartal ketiga tahun 2020, pendapatan premi yang dibukukan adalah sebesar Rp53,8 triliun. Dengan demikian telah terjadi penurunan sebesar -7% jika dibandingkan dengan periode tahun lalu sebesar Rp57,9 triliun.

Lini usaha yang mengalami penurunan terbesar dalam hal jumlah pendapatan premi adalah lini usaha kendaraan bermotor yang mencatat penurunan pendapatan sebesar Rp2,9 triliun, yang salah satunya dipicu oleh penurunan angka penjualan kendaraan bermotor yang cukup signifikan. Penurunan ini juga diikuti dengan penurunan di sebagian besar lini usaha lainnya. Sementara itu, lini usaha yang masih mengalami pertumbuhan adalah Asuransi Kecelakaan Diri dan Kesehatan, Asuransi Tanggung Gugat, dan Asuransi Rangka Kapal.

Kemudian, seperti pada tahun sebelumnya, pangsa pasar terbesar tetap didominasi oleh lini bisnis Asuransi Harta Benda dengan proporsi sebesar 26%. Sementara itu, lini kendaraan bermotor yang tumbuh lebih lambat di tahun ini masih memiliki pangsa pasar terbesar kedua dengan proporsi sebesar 20%. Akan tetap jika dibandingkan dengan kinerja tahun lalu yang mencapai 24%, pangsa pasar asuransi kendaraan bermotor ini mengalami penurunan.

The dynamic economic situation influenced the financial industry in Indonesia, particularly the general insurance industry. Through the end of the third quarter of 2020, the premium income reached to Rp53.8 trillion. Thus, it was a 7% decline compared to Rp57.9 trillion in the same period of the previous year.

The business line that suffered the highest decline in their premium incomes was vehicle insurance, which fell by Rp2.9 trillion, triggered by the significant decline in vehicle sales. The declining performance was then followed by the decrease in performances of other business lines. Meanwhile, business lines which still could book positive performance were Personal Accident and Health Insurance, Liability Insurance and Marine Hull Insurance.

Then, as in the previous year, Property Insurance still dominated the market share with total portion of 26%. Meanwhile, vehicle insurance which weakened this year apparently came as the second biggest with a 20% market share. Yet, to compare with its performance in the previous year which was at 24%, the market share of the vehicle insurance seemed to narrow.

Tinjauan Bisnis
Business Overview

Setelah menyelesaikan proses penggabungan (merger dan akuisisi) di akhir tahun 2019, Perusahaan memulai tahun 2020 dengan semangat dan harapan baru untuk menjadi perusahaan asuransi umum yang paling inovatif serta menjadi pilihan utama nasabah maupun rekan distributor. Untuk mewujudkan visi tersebut, Perusahaan sudah menetapkan beberapa langkah inisaitif, yaitu:

- Transformasi model distribusi dan digitalisasi;
- Meningkatkan kepuasan pelanggan;
- Mempercepat penyederhanaan dan efisiensi;
- Inisiatif peningkatan peran dari 'Pembayar menjadi Mitra' *(Payer to Partner)*;
- Menerapkan budaya baru dan meningkatkan keterlibatan.

Namun demikian, berlangsungnya pandemi COVID-19 hampir sepanjang tahun membuat Perusahaan harus melakukan beberapa penyesuaian strategi guna merespon situasi penurunan perolehan bisnis pada segmen asuransi kolateral pinjaman, asuransi pengangkutan dan perjalanan, kegagalan bayar nasabah, dan beberapa hal lainnya. Selain itu, Perusahaan juga lebih selektif dalam memilih bisnis baru maupun melakukan perpanjangan bisnis, di mana Perusahaan memutuskan tidak melanjutkan hubungan bisnis dengan akun-akun yang memiliki catatan kerugian yang tinggi.

Following the completed merger of the Company and PT Asuransi AXA Indonesia at the end of 2019, the Company entered the year of 2020 by carrying a new spirit and hope to be the most innovative general insurance company which would also become the first choice for both customers and partner distributors. To realize such vision, the Company had prepared a series of initiatives, namely:

- Transformation of distribution and digitalization;
- Improving customer satisfaction;
- Accelerating simplification and efficiency;
- Increasing role from Payer to Partner;
- Internalizing new cultures and increasing participation.

However, as the COVID-19 pandemic occurred almost all year long, the Company then has needed to make some adjustments to theist strategies in order to be able to respond to theist declining business performance, particularly in loan collateral insurance, transportation and travel insurance, and credit insurance and the others. In addition, the Company has been more selective about new business opportunities and in extending business, in which the Company will not extend business relation with accounts suffering from huge losses.

Perusahaan dihadapkan pada kondisi pasar yang menantang khususnya diakibatkan oleh pandemi COVID-19 di tahun 2020, di mana perolehan bisnis baru dan perpanjangan bisnis menjadi lebih sulit untuk dilakukan, pendapatan premi bruto sebesar Rp783 miliar tetap menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan Rp557 miliar di tahun 2019 (hasil penggabungan dengan PT Asuransi AXA Indonesia di kuartal 4 2019). Selain itu, Perusahaan juga menunjukkan ketahanan yang kuat terbukti dengan perbaikan laba asuransi dari -Rp52,3 miliar menjadi -Rp28,6 miliar serta rasio solvabilitas sebesar 155% jauh di atas persyaratan minimum (120%). Sehubungan dengan kebijakan pemerintah di bulan Mei 2020 untuk menurunkan Pajak Penghasilan Badan (PPh), hal ini berdampak pada penurunan aset Perusahaan di tahun 2020 dan juga beberapa tahun ke depan. Dalam rangka pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Manajemen Perusahaan telah memutuskan untuk mengimplementasikan peraturan pajak tersebut dan keseluruhan dampaknya di tahun fiskal 2020, sehingga menyebabkan penurunan laba bersih setelah pajak secara signifikan.

The Company has been facing with the challenging market conditions in particular with the COVID-19 situation in 2020, hence new business and renewals have been more difficult to firm. Nevertheless, the topline of IDR 783 billion gross written premium still shows increment compared to IDR 557 billion in 2019 (merged result with PT Asuransi AXA Indonesia in quarter 4 2019). Moreover, the Company shows strong resilience with the improvement of insurance underwriting profit from -IDR52.3 billion to -IDR28.6 billion as well as a solvency ratio at 155%, which is well above the minimum requirement (120%). In connection with government policy in May 2020 to decrease Corporate Income Tax (CIT), this has an impact on the decrement of Company's assets not only in 2020 but also in the next few years. In order to implement Good Corporate Governance, the Company's Management has decided to implement the tax regulation and its overall impact in the 2020 financial year, causing significant decrement of net profit after tax.

Ke depan, Perusahaan berencana untuk lebih menyeimbangkan portfolio produk bisnis dengan meningkatkan fokus kepada produk atau lini usaha lain seperti Pengangkutan, Penjaminan, atau pun Tanggung Gugat, termasuk meningkatkan fokus untuk lini usaha Asuransi Kesehatan Kumpulan khususnya produk Employee Benefit. Hal ini juga terkait dengan semakin ketatnya persaingan pada lini usaha Kendaraan Bermotor dan Harta Benda.

Looking forward, the Company is planning to balance the business product portfolios by increasing efforts on developing other business lines, such as Transportation, Assurance or the Liability Insurance, including increasing focus on Group Health Insurance program, particularly Employee Benefit program. This is due to increasingly competitive situation in Vehicle and Property Insurance programs.

Pada sisi perolehan premi, Perusahaan akan berusaha untuk terus memaksimalkan sinergi bisnis dengan Bank Mandiri, pengembangan jalur keagenan, dan melakukan transformasi digital. Kemudian pada sisi lain, Perusahaan akan terus berupaya untuk melakukan efisiensi dan peningkatan efektifitas baik sisi aktivitas bisnis maupun operasional Perusahaan.

Then in term of premium income, the Company will maximize its synergy with Bank Mandiri, further develop agency network, and boost digital transformation. Meanwhile, the Company will continue implementing efficiency measures and improving effectiveness in both business and operational activities.

Tinjauan Operasional
Operational Overview

Perusahaan tetap memegang teguh komitmen untuk mewujudkan visinya sebagai Perusahaan yang memberikan pengalaman mengesankan dalam perlindungan yang menyeluruh kepada nasabah, mitra bisnis dan masyarakat Indonesia melalui inovasi dan kemudahan layanan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, Perusahaan menerapkan strategi untuk fokus memperkuat struktur serta infrastruktur yang ada, di antaranya melalui hal-hal sebagai berikut:

1. Jaringan Layanan

- **Kantor Pemasaran**
  Perusahaan mengelola 10 (sepuluh) kantor pemasaran yang berlokasi di Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang, Makassar, dan Banjarmasin.
- ***Customer Care***
  Selain pelayanan yang diberikan melalui cabang-cabang baik utama maupun kantor pemasaran, Perusahaan juga mengembangkan jalur layanan alternatif untuk memudahkan dan memberi kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan Perusahaan. Dalam hal ini, *Customer Care* merupakan layanan yang dapat diakses oleh nasabah dengan mudah dan cepat. Sejak tahun 2014, *Customer Care* Perusahaan memberikan layanan sebagai berikut:
  - **Call Center 24 jam/7 hari seminggu**
    Layanan perusahaan kepada nasabah yang terdiri dari layanan *Customer Service* dan *Call Centre* dapat dihubungi pada nomor 1500733 yang tersedia selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. *Customer Care Officer* menghubungi nasabah baru untuk melakukan *Welcome Call* sebagai upaya memberikan layanan penjelasan fitur dan manfaat produk kepada nasabah asuransi kendaraan bermotor.
  - ***Implementasi Walk-In Service* di 8 kota**
    Implementasi layanan *Walk-in Service* di delapan kota besar yaitu Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Palembang, Medan, Makassar, dan Banjarmasin. Layanan ini bertujuan agar dapat memberikan pelayanan langsung kepada nasabah *(face-to-face)* terutama dalam hal penjelasan produk asuransi, aplikasi nasabah baru, layanan klaim asuransi, penerimaan keluhan dan masukan nasabah.
  - **Layanan Derek**
    Sebagai bagian dari komitmen perusahaan untuk memberikan pengalaman yang mengesankan kepada nasabah, Perusahaan menyediakan kerja sama layanan derek yang tersedia di delapan kota besar di Indonesia. Layanan ini turut membantu nasabah saat menghadapi situasi yang tidak diinginkan saat berkendara di jalan raya.

The Company remains firmly committed to realizing its vision to provide the ultimate insurance experience for its loyal customers, business partners and the people of Indonesia through innovation and ease of service. In relation to this, the Company has launched strategies that focus on strengthening existing structure and infrastructure, among others through the following:

1. Service Coverage

- **Marketing Office**
  The Company manages 10 (ten) marketing offices in Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, Palembang, Makassar and Banjarmasin.
- **Customer Care**
  Besides the branch offices and marketing officers, the Company reaches out to the customers through alternative channels where customers can access its services easily and conveniently. Therefore, Customer Care is most accessible channel for the customers. Since 2014, our Customer Care has provided the following services:
  - **24-hour, 7-day-a-week Call Center**
    The customers can access the Company's services through Customer Service and Call Center at 1500733 which are available for 24 hours a day and 7 days a week. Customer Care Officer can contact new customers to do Welcome Call where customers can get information about the product features and benefits of vehicle insurance product.
  - **Walk-In Service Implementation in 8 Cities**
    Our Walk-In Service Implementation is available in eight cities, they are, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Palembang, Medan, Makassar, and Banjarmasin. It provides a face-to-face service for the customers, which includes giving information about insurance products, new customer application, insurance claim service, handling complaint and inputs from the customers.
  - **Towing Service**
    As part of our commitment towards delivering the best customer experience, the Company provides towing service in cooperation with towing services in eight major cities across Indonesia. The service helps our customers that face emergency situations.

- **Mekanisme Penanganan Keluhan Nasabah**
  Pada akhir tahun 2014, Perusahaan telah menyelaraskan mekanisme penanganan keluhan nasabah sesuai dengan arahan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Edaran No. 1/POJK.18/2018 mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Perusahaan dalam upayanya ini telah membentuk satu unit khusus untuk menangani keluhan, yaitu *Complaint Management Unit* (CMU) yang bertugas untuk melakukan registrasi dan *monitoring* terhadap keluhan nasabah yang diterima melalui beragam jalur komunikasi, seperti *e-mail, Live Chat* & Telepon via *contact centre* sehingga seluruh permasalahan yang disampaikan nasabah dapat tercatat & diselesaikan sesuai dengan target waktu penyelesaian keluhan yang telah ditetapkan oleh OJK.

2. Teknologi Informasi dan Pengelolaan Kebijakan Keamanan Data

Memasuki era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi untuk mendukung operasional bisnis perusahaan menjadi sangat vital. Perusahaan telah melakukan berbagai upaya terkait pengembangan bidang Teknologi Informasi dan pengelolaan Kebijakan Keamanan Data, yakni di antaranya adalah sebagai berikut:

- **Pengelolaan Pusat Data dan *Disaster Recovery***
  Sesuai Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 yang mewajibkan perusahaan finansial untuk menempatkan pusat datanya *(Data Center),* terutama terkait data nasabah, di dalam negeri, maka Perusahaan telah melakukan pemindahan pusat data ke dalam negeri. Program pemindahan pusat data ini telah rampung di tahun 2017, sehingga saat ini pusat data nasabah Perusahaan telah berada di dalam negeri. Kemudian dalam rangka menjaga keamanan data nasabah sekaligus untuk menjaga kesinambungan bisnis perusahaan, Perusahaan juga mengembangkan pusat pencegahan bencana *(Disaster Recovery Center),* sehingga Perusahaan memiliki lokasi kerja sementara apabila terjadi bencana atau keterbatasan akses ke lokasi kerja *(DRC Site).*
- **Pengelolaan Keamanan Data**
  Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, Perusahaan sangat mengerti pentingnya keamanan data nasabah dari ancaman pihak-pihak luar. Oleh karena itu, Perusahaan melakukan upaya-upaya untuk melindungi keamanan data nasabah dengan cara berikut:
  - *Patching Server*, yang dilakukan untuk menutup celah-celah keamanan server sehingga bisa meningkatkan *reliability* dan *availability server* itu sendiri.
  - *Hardening*, yang dilakukan untuk meminimalkan ancaman keamanan yang datang dengan mengatur konfigurasi, menonaktifkan aplikasi yang tidak diperlukan, konfigurasi ulang *firewall, update* antivirus, menghapus *cookie,* mengubah *password*, dan lain-lain.
  - *Vulnerability Scanning*, dengan melakukan *scanning*/ mencari celah-celah keamanan yang mungkin terjadi, sehingga selanjutnya bisa dilakukan penanganan lebih lanjut seperti *patching* dan *hardening.*

- **Mechanism of Complaint Handling**
  At end of 2014, the Company has aligned customer complaint management policy with the provision of Financial Service Authority (OJK) Circular No. 1/POJK.18/2018 about Financial Service Customer Protection. The Company therefore has established Complaint Management Unit (CMU) to handle registration and monitoring over customer complaint received through various communication channels, such as e-mail, Live Chat & Contact Centre so that all customer complaints can be registered and settled according to the due date for settlement of customer complaint resolution set by the OJK.

2. Information Technology and Management of Data Security Policy

As we enter the digitalization era, information technology has a vital role in supporting the business operations of a company. Thus we have made efforts to develop our information technology and manage our Data Security Policy, among which are:

- **Management of Data Center and Disaster Recovery**
  As stipulated in Government Regulation No. 82 of 2012 which required a financial company to place its Data Center, particularly that relating to customers, within the country, we have relocated our Data Center into the country. The relocation was completed in 2017 and now our Data Center is here in Indonesia. To protect the customer data privacy and ensure our business continuity, the Company has developed a Disaster Recovery Center, thus allowing the Company to have a working site whenever disaster or limited access to DRC Site occurs.

- **Information Technology and Management of Data Security Policy**
  As information technology develops, the Company is aware of the importance of protecting customer data from external threats. Thus, the Company has set the following strategies:
  - Patching Server, aimed at covering the leakage in server security, thus ensuring the reliability and availability of the server.
  - Hardening, aimed at minimizing security threats by setting the configuration, deactivating the unnecessary applications, reconfiguring the firewall, updating the anti-virus, removing cookies, changing password, and the others.
  - Vulnerability Scanning, by scanning through the possible security leakages so as to seek further solutions, such as patching and hardening.

- *Phishing E-mail Awareness Socialization*, dengan melakukan sosialisasi terkait *phishing e-mail* dan juga melakukan *testing awareness* karyawan terhadap *phishing e-mail*.
- *Review* Hak Akses *User*, yang dilakukan untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan yang tidak diinginkan seperti pencurian data.
- Penerapan kebijakan *Data Leakage Prevention* (DLP), dengan menerapkan standar aturan mengenai data *sensitivity* dan data *privacy*.

3. Digital dan *Customer Centricity*

Di tahun 2020 Perusahaan meluncurkan beberapa sistem yang diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan Perusahaan. Aplikasi-aplikasi tersebut di antaranya adalah:

- **Proses Otomasi Berbasis Robot**
  Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan nasabah, Perusahaan melakukan pengembangan teknologi berbasis robot untuk membantu beberapa proses polis agar lebih efektif dan efisien.
- **Pengiriman polis melalui alamat *e-mail (ePolicy)***
  Untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam hal penerimaan polis, maka Perusahaan juga mengembangkan teknologi pengiriman polis melalui alamat *e-mail (e-policy)*. Adapun perubahan bentuk polis ini memungkinkan penerimaan polis lebih cepat oleh nasabah, serta mendukung gerakan *paperless* yaitu mengurangi penggunaan kertas dalam rangka ikut mendukung penanggulangan kerusakan hutan.
- **Pengembangan Distribusi Penjualan Digital**
  Dalam dunia yang serba digital, Perusahaan juga mengembangkan jalur penjualan digital dengan menambahkan beberapa produk asuransi yang bisa di beli oleh masyarakat luas melalui aplikasi digital *MyPage*.

4. Kajian Proses Bisnis

Untuk memastikan efektivitas dan efisiensi proses bisnis agar sesuai sasaran Perusahaan, Perusahaan melakukan kajian terhadap berbagai macam proses bisnis, sehingga tiap proses dapat terus berkembang, produktif, efektif dan efisien untuk menciptakan kemudahan dan kenyamanan dalam melayani nasabah.

- Phishing E-mail Awareness Socialization by socializing through phishing e-mails and testing employee awareness of phishing e-mails.
- Reviewing the User Access Rights, in order to avoid data breach.

- Implementation of Data Leakage Prevention (DLP) through implementation of standards of data sensitivity and data privacy.

3. Digital and Customer Centricity

In 2020, the Company launched a few systems that will ease and bring convenience to customers in accessing the Company's services. Those applications are:

- **Robotic Automation Process**
  To improve quality of customer services, the Company has developed robotic technology to facilitate an effective and efficient process of some policies.
- **Implementation of ePolicy**
  To ensure customer convenience in receiving their insurance policy, the Company has also developed ePolicy. The ePolicy allows customers to receive the policy quicker, while at the same time supporting the paperless movement that is to reduce use of paper as part of the effort to protect our forests.
- **Digital Marketing**
  As everything goes digital, the Company also develops digital marketing channels by adding some insurance products that are available for purchase through MyPage apps.

4. Business Process Review

To ensure the effective and efficient business process in order to meet the Company's objectives, the Company has been reviewing various business processes, so as to ensure that each process can develop well, productively, effectively and efficiently for the convenience of our customers.

Sumber Daya Manusia
Human Resources

Tinjauan Operasional

Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi untuk dapat menunjang dan mewujudkan tujuan bisnis dari Perusahaan. Untuk itu Departemen SDM telah menyusun dan mengimplementasikan berbagai kebijakan dan strategi SDM yang sejalan dengan visi dan misi Perusahaan dan juga tujuan bisnis Perusahaan yang mencakup semua aspek kepegawaian.

Strategi SDM yang dijalankan pada tahun 2020, meliputi:

1. Rekruitmen lebih memprioritaskan pada posisi kunci yang kosong agar segera terisi;
2. Memperkuat program pelatihan dan pengembangan yang berfokus pada peningkatan kompetensi *Leadership, Management* dan *Culture, Technical Skill* dan *Transversal Skill,* yang dilakukan baik secara daring maupun di dalam kelas pelatihan;
3. Pengembangan Sistem Manajemen Kinerja dan *Reward,* dengan memastikan setiap karyawan memiliki indikator kinerja yang sejalan dengan strategi Perusahaan, serta mengimplementasikan diferensiasi sistem *reward* yang kompetitif;
4. Pengembangan Manajemen Talenta *(High Potential & Mission Critical)* dan Pengembangan Karier, melalui implementasi program-program pengembangan kepemimpinan, fokus pada perencanaan suksesi kepemimpinan, serta menciptakan pemimpin yang mampu berperan sebagai panutan;
5. Memperkuat nilai-nilai dan budaya Perusahaan, melalui sosialisasi dan penanaman nilai-nilai budaya dalam perilaku karyawan serta pembentukan *Culture Squad* yang dipimpin oleh *emerging leader* sebagai upaya meningkatkan *engagement* karyawan termasuk memastikan keselarasan antara Bank Mandiri dan AXA; dan
6. Peningkatan efektivitas organisasi, yaitu Departemen SDM memastikan bahwa komponen dalam organisasi sejalan dengan strategi bisnis, proses bisnis, *Compliance,* dan *Risk Management.*

Rekrutmen

Dalam pemenuhan kebutuhan karyawan, Perusahaan memiliki dua strategi yaitu dengan *internal sourcing* dan *external sourcing. Internal sourcing* adalah proses pemenuhan kebutuhan karyawan melalui cara pemberian kesempatan kepada karyawan dengan mengutamakan *internal talent* untuk menduduki posisi yang tersedia. *External sourcing* adalah proses pemenuhan kebutuhan karyawan dengan cara memberikan kesempatan kepada kandidat di luar Perusahaan melalui jalur *professional hire*.

Selama proses pemenuhan kebutuhan karyawan di tahun 2020, Perusahaan lebih memfokuskan untuk mengembangkan atau memberikan kesempatan kepada *internal talent*, di mana hal ini

Operational Overview

The Company is committed to the development and progression of our employees, including their qualities and capabilities, to support the Company in achieving its business objectives. Therefore, Human Resources (HR) Department has designed and implemented an overarching HR policies and strategies, in alignment with the Company's vision and mission.

Key HR strategies in 2020 include:

1. Acceleration of recruitment of key vacant positions;
2. Strengthening training and development programs with focus on improving Leadership competence, Management and Culture, Technical Skill and Transversal Skill, both through online and classroom activities;
3. Establishment of Performance and Reward Management System by ensuring that every employee has clear performance indicators, in line with corporate strategies, and the implementation of competitive reward system;
4. Development of Talent Management system (High Potential & Mission Critical) as well as career development through the implementation of leadership development programs, focused in leadership succession and role modeling;
5. Strengthening corporate values and cultures, through socialization and internalization of company values to employee behavior, as well as, creating Culture Squad, led by an emerging leader in an attempt to increase employee engagement, including the alignment with the values of Bank Mandiri and AXA; and
6. Upscaling of organizational effectiveness, by ensuring the alignment of all organizational components with business strategies, business process, Compliance and Risk Management.

Recruitment

In fulfilling the needs for human resources, the Company employs two strategies, namely by internal and external sourcing. Internal sourcing is a process of fulfilling the needs for resource by providing first opportunities to existing employees, particularly internal talent to take up the available roles. Meanwhile external sourcing is a process of meeting the needs for resource by providing opportunities to external candidates through professional hiring.

The recruitment process in 2020 focused on developing or providing opportunities to internal talent, which is aligned with the Company's objectives to carry out an effective organization,

sejalan dengan tujuan Perusahaan dalam menjalankan efektivitas organisasi, sekaligus memberikan kesempatan berkarier bagi karyawan.

Selain itu, Perseroan tetap menjalankan program-program rekrutmen yang telah berjalan di tahun sebelumnya, yaitu jalur rekrutmen melalui *sourcing by Jobstreet* dan *referral program*, pada tahun 2020 ini.

Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu komitmen Perusahaan dalam penerapan strategi SDM. Pelatihan dan pengembangan difokuskan menjadi empat kategori, yaitu:

1. *On Boarding and Culture*
2. *Leadership and Management*
3. *Technical Certification*
4. *Transversal*

Di tahun 2020, Perusahaan telah melaksanakan beberapa aktivitas terkait dengan empat fokus tersebut di atas, antara lain: *Induction for New Joiner, The 6th International Insurance* Seminar: *Leading Through Adversity, Strategies For Generating Success, Influencing Others, Collaboration Principles and Process, Leading a Customer-Centric Culture, Building High-Performance Teams, Managing Virtual Teams, Decision-Making Strategies, Communication within Teams, Leading in Crisis, The Six Morning Habits of High Performers, Being an Effective Team Member, Coaching Skills for Leaders and Managers, ASAI Certification, F10-Investasi* dan Manajemen Aset, *Risk Management Online* Seminar, Ujian AAMAI CGI 001, Ujian AAMAI CGI 002, Media *Training* by Maverick, Webinar *Developing Risk Based* KPI, PAI Webinar Asuransi Sosial 2020, ANZIIF - *Comprehensive Assessment of Experience* (CAE), Memahami Polis *Directors's and Officers Liability, QCRO Risk Management Certification*-Tutorial Khusus, Pihak Utama, *Risk Based Scorecard & Integrated GRC*, *Training Awareness and Internal Audit* ISO 9001:2015, *Mobile Marketing Certification Program, Workshop Online* - Teknik Survey dan Ivestigasi Klaim Asuransi, Webinar - *How to Handle Stress of Working From Home, Webinar - Maintaining Self Productivity,* Webinar - *Managing and Encouraging Your Team During Pandemic, Webinar Stress Test* dan *The Impact Batch* 2, *Placement Test Business English* 2020, Webinar *"Protecting Value through Legal, Litigation, and Reputational Risk Management: What a Company Should Anticipate in a Court Case", Security Checkpoint* - 2020 *Edition*, Potensi Pengembangan Produk Asuransi Kesehatan berdasarkan Preferensi Customer, *Improving Your Thinking, Customer Service: Motivating Your Team, Strategic Thinking, Critical Thinking for Better Judgment and Decision-Making, How to Be an Adaptable Employee during Change and Uncertainty*, serta AXA Talk : *Understanding Data, Marine Cargo & Stock Through Pu*t.

and at the same time, to allow employees to pursue their career aspirations.

In addition, in 2020 the Company continued some recruitment programs, initiated in the previous year, namely recruitment process through sourcing by Jobstreet and referral programs.

Training and Development

Training and development activities are part of the Company's commitment to implementing HR strategies. The training and development activities are focused on the following four categories:

1. Onboarding and Culture
2. Leadership and Management
3. Technical Certification
4. Transversal

Throughout 2020, the Company completed a number of activities with focus on those areas, namely: Induction for New Joiner, The 6th International Insurance Seminar: Leading Through Adversity, Strategies For Generating Success, Influencing Others, Collaboration Principles and Process, Leading a Customer-Centric Culture, Building High-Performance Teams, Managing Virtual Teams, Decision-Making Strategies, Communication within Teams, Leading in Crisis, The Six Morning Habits of High Performers, Being an Effective Team Member, Coaching Skills for Leaders and Managers, ASAI Certification, F10-Investasi dan Manajemen Aset, Risk Management Online Seminar, AAMAI CGI 001 Test, AAMAI CGI 002 Test, Media Training by Maverick, Webinar on Developing Risk Based KPI, PAI Webinar Asuransi Sosial 2020, ANZIIF - Comprehensive Assessment of Experience (CAE), Understand Polis Directors' and Officers' Liability, QCRO Risk Management Certification-Specific Tutorial, Main Parties, Risk Based Scorecard & Integrated GRC, Training on Awareness and Internal Audit ISO 9001:2015, Mobile Marketing Certification Program, Online Workshop on Technical Guidance for Survey and Insurance Claim Investigation, Webinar on How to Handle Stress of Working From Home, Webinar - Maintaining Self Productivity, Webinar on Managing and Encouraging Your Team During Pandemic, Webinar on Stress Test and The Impact Batch 2, Placement Test Business English 2020, Webinar on "Protecting Value through Legal , Litigation, and Reputational Risk Management: What a Company Should Anticipate in a Court Case", Security Checkpoint - 2020 Edition, Health Insurance Development Potential based on Customer Preference, Improving Your Thinking, Customer Service: Motivating Your Team, Strategic Thinking, Critical Thinking for Better Judgment and Decision-Making, How to Be an Adaptable Employee during Change and Uncertainty, and Mas AXA Talk: Understanding Data, Marine Cargo & Stock Through Put.

Untuk memberikan kesempatan pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif, efisien dan terintegrasi kepada karyawan baik di Kantor Pusat maupun di seluruh cabang yang tersebar di Indonesia, pada tahun 2020 Perusahaan menggunakan *Learning Management System* yang berbasis internet yaitu Linked-In Learning. Linked-In *Learning* ini merupakan *one-stop learning solution* yang menyediakan lebih dari 500 modul pelatihan dan pengembangan dengan berbagai tujuan yang relevan dengan bidang kerja yang dapat dilakukan baik secara daring, maupun di dalam ruang kelas yang difasilitasi oleh AXA Academy. Melalui *Learning Management System* ini, pendaftaran kegiatan pelatihan dan pengembangan, laporan kegiatan pelatihan dan pengembangan yang diikuti oleh karyawan, serta *Knowledge* Bank untuk mengakses artikel dan materi presentasi, dapat diakses oleh setiap karyawan. Sedangkan untuk Linked-In *Learning* ini, karyawan dapat mengikuti seluruh topik yang tersedia untuk mendapatkan *e-certificate* sesuai dengan pengembangan yang diharapkan.

To provide more effective, efficient and integrated training and development opportunities to employees both at the Head Office and in all branches across Indonesia, in 2020 the Company applied the internet-based Learning Management System, namely Linked-In Learning. Linked-In Learning is a one-stop learning solution that provides more than 500 training and development modules with various objectives relevant to the field of work that can be learned both online, and in the classroom facilitated by AXA Academy. Through this Learning Management System, training registration and development activities, reports of previously attended training and development activities, as well as Knowledge Bank towards various articles and presentation materials, can be easily accessed by each employee. As for Linked-In Learning, employees can sign up for all available topics and obtain e-certificates, in accordance with the expected development.

Selama tahun 2020, Perusahaan telah menyelenggarakan 115 program pelatihan dan pengembangan yang diikuti oleh 606 peserta, yang sebagian besar dilakukan melalui *online*.

During 2020, the Company held 115 training and development programs, which involved 606 participants.

Tabel Jumlah Peserta yang Mengikuti Program Pelatihan dan Pengembangan:

Total Training and Development Participants:

Program	2020
Participant of Classroom and Online Learning Programs	606

Di tahun 2020, Departemen SDM juga menunjang program-program sertifikasi sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) seperti *Risk Management Online Seminar, QCRO Risk Management Certification, The 6th International Insurance* Seminar: *Leading Through Adversity*, *Strategies For Generating Success*, dan bidang lainnya dalam industri asuransi kerugian. Selain bertujuan untuk memperkuat kompetensi tenaga ahli Perusahaan dan karyawan, program sertifikasi ini juga memberikan nilai tambah dengan dilakukannya sesi *sharing knowledge* dari karyawan pemegang sertifikasi kepada karyawan lain di Perusahaan.

In 2020, HR Department facilitated a series of certification programs, as required by the Financial Services Authority (OJK), as the regulator of insurance industry, including Risk Management Online Seminar, QCRO Risk Management Certification, The 6th International Insurance Seminar: Leading Through Adversity, Strategies For Generating Success, and other fields relating to the loss insurance industry. Not only aiming at strengthening competence of the Company's experts and employees, those certification programs also provided added value through knowledge sharing sessions between certified employees and other employees of the Company.

Manajemen Kinerja dan Penghargaan

Manajemen Kinerja disusun agar karyawan dapat memberikan kontribusi yang terarah sejalan dengan target Perusahaan. Proses pengelolaan Manajemen Kinerja dilakukan secara komprehensif yang mencakup tingkat korporasi, unit bisnis, dan kemudian diturunkan di level karyawan.

Dengan penerapan ini, karyawan memahami akan tugas dan tanggung jawab terhadap target Perusahaan dan memahami kontribusinya secara langsung terhadap Perusahaan. Penerapan manajemen kinerja juga mendorong terciptanya iklim kerja yang terbuka dan objektif.

Reward and Performance Management

Performance Management is introduced to employees so as to lean their contributions with the Company's targets. Performance Management is done comprehensively covering corporate level, business units, and then employee level.

By attending the programs, the employees are expected to understand their responsibilities towards the Company's targets and to contribute to the Company. The implementation of Performance Management is expected foster an open and objective working climate.

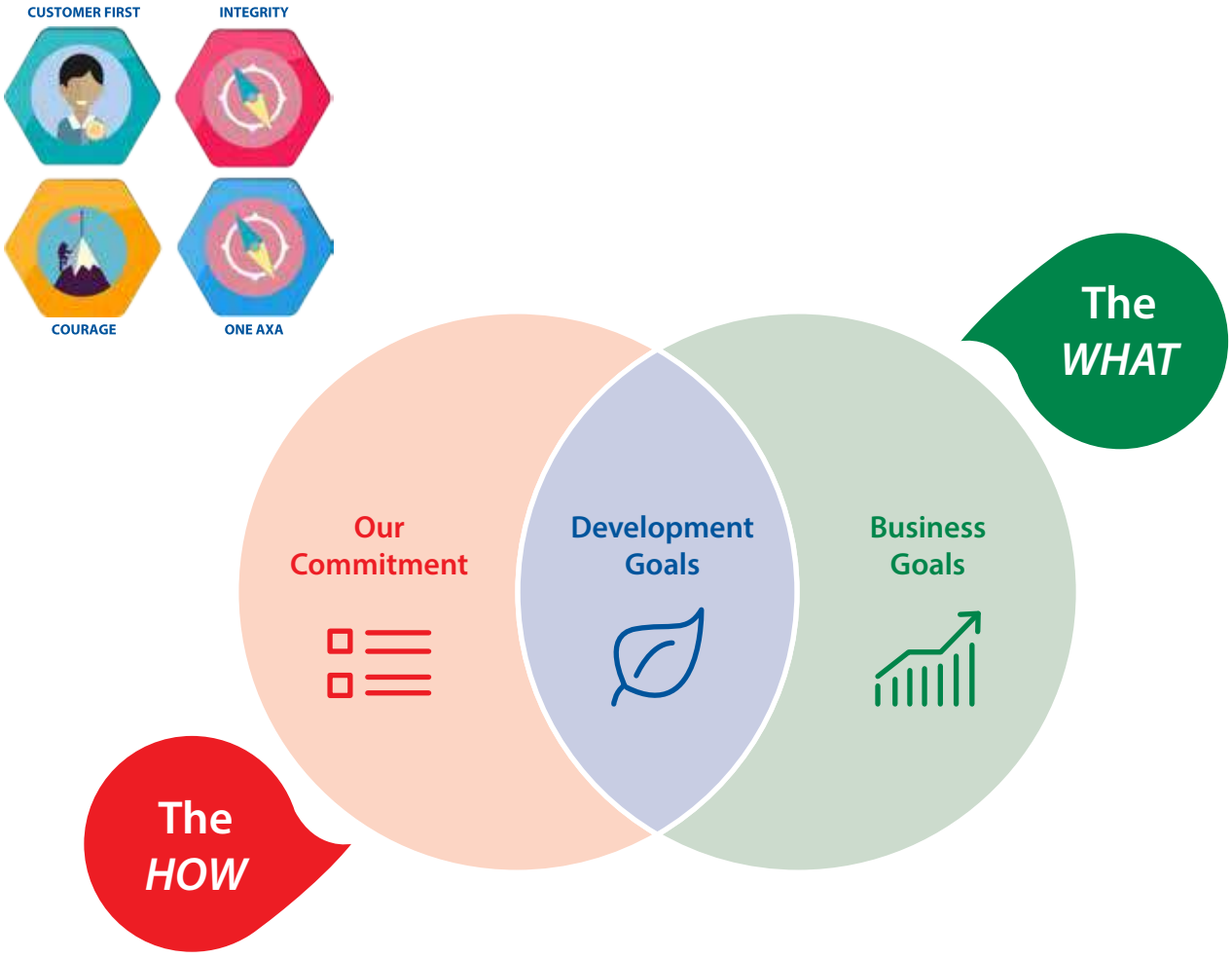
Penerapan Manajemen Kinerja Perusahaan dilakukan melalui tiga elemen utama, yaitu:

1. *The What,* yaitu *Business Goals* yang akan dicapai. *Business Goal* ini yang secara komprehensif diturunkan dari tingkat korporasi, unit bisnis, hingga tingkat karyawan.
2. *The How*, adalah perilaku yang didasarkan pada tujuh dimensi *Our Commitment* yang digunakan untuk mencapai target.
3. *Development Goals*, adalah pengembangan yang diperlukan karyawan dalam melakukan *The What* dan *The How.*

Performance Management is implemented through three primary elements, they are:

1. The What, namely Business Goals to achieve. Business Goal will be further rolled out to corporate level, business units and to the employees.
2. The How, is a behavior built on seven dimensions of Our Commitment that is used for reaching the target.
3. Development Goals is the necessity development for employees to carry out the What and the How.

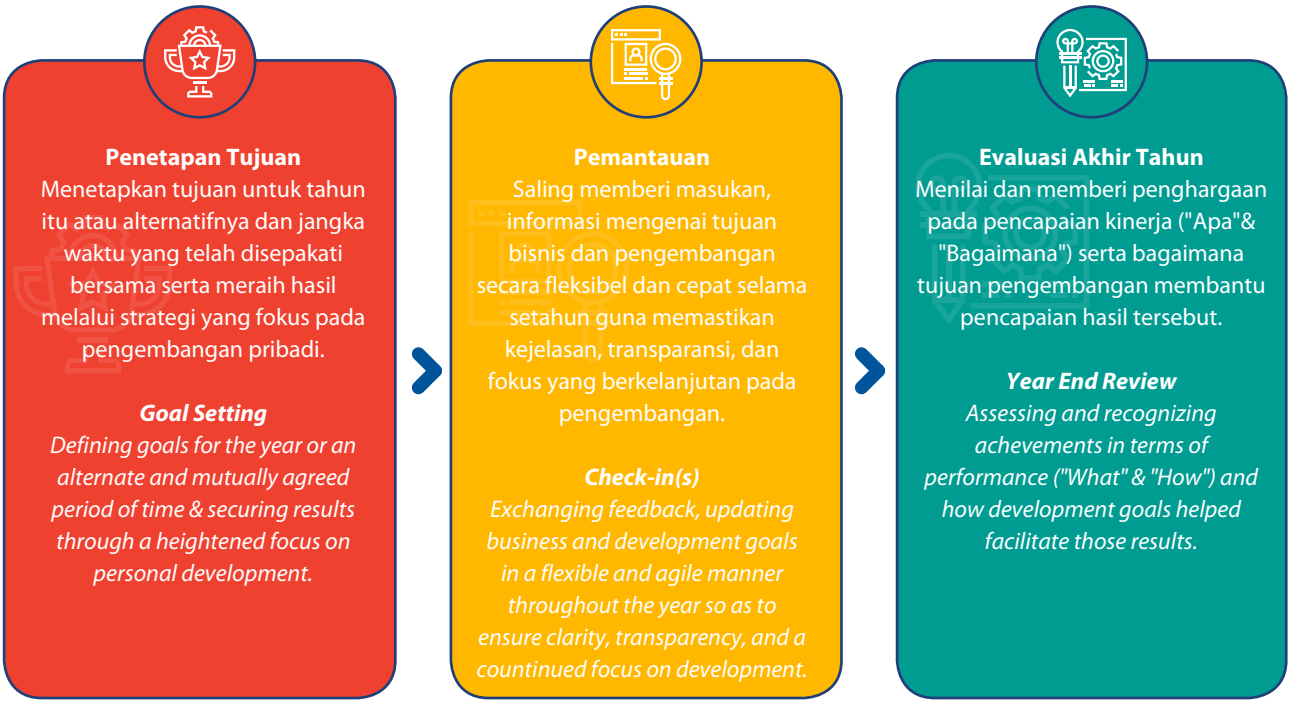
Elemen Utama Dalam Manajemen Kinerja
Key Elements of Performance Management



Leadership Framework

mandiri
Official Principal Partner
Our Commitments
CUSTOMER FIRST
We start every project, process, product with the customer's point of view.
We put all our energy and creativity in making things easier and simpler for the customer.
We do everything to align our own interests with those of the customer, even when it means challenging the status quo.
INTEGRITY
We think long term and act according to our ethics, even if it means making hard choices.
We do what we say and say what we do, in full transparency.
We dare to speak up and share our convictions, but once a decision is taken, we fully support and endorse it even if we disagree.
COURAGE
We take decisions much faster, at 80% certainty, to make sure we execute at the right pace and continue to innovate. We always prefer good enough but done rather than perfect but too late.
We think, decide and act in a much simpler way, for our teams and for our customers.
We value feedback, we ask for it and provide it in a respectful way.
We seek to learn and develop ourselves to do better and encourage our teams to do so as well.
ONE AXA
We recognize collaboration is the most important skill when it comes to promoting, hiring, and rewarding.
We foster diversity and inclusion because we are convinced that different ways of thinking, backgrounds and experiences will be key for our success in the long run.

Cycle in Performance Management


Penetapan Tujuan
Menetapkan tujuan untuk tahun itu atau alternatifnya dan jangka waktu yang telah disepakati bersama serta meraih hasil melalui strategi yang fokus pada pengembangan pribadi.
Goal Setting
Defining goals for the year or an alternate and mutually agreed period of time & securing results through a heightened focus on personal development.
Pemantauan
Saling memberi masukan, informasi mengenai tujuan bisnis dan pengembangan secara fleksibel dan cepat selama setahun guna memastikan kejelasan, transparansi, dan fokus yang berkelanjutan pada pengembangan.
Check-in(s)
Exchanging feedback, updating business and development goals in a flexible and agile manner throughout the year so as to ensure clarity, transparency, and a countinued focus on development.
Evaluasi Akhir Tahun
Menilai dan memberi penghargaan pada pencapaian kinerja ("Apa"& "Bagaimana") serta bagaimana tujuan pengembangan membantu pencapaian hasil tersebut.
Year End Review
Assessing and recognizing achevements in terms of performance ("What" & "How") and how development goals helped facilitate those results.

Penerapan Manajemen Kinerja dilakukan dalam siklus tahunan, diawali dengan *Objective Setting* pada awal tahun, *Check-in* yang dilakukan minimum dua kali dalam satu tahun dengan tujuan memonitor pencapaian *Business* dan *Development Goals*, serta memberikan umpan balik atas pencapaian yang sedang berjalan, dan tahapan akhir adalah *Year-end Review*. Untuk menjaga objektivitas penilaian kinerja seluruh karyawan, Perusahaaan melakukan kalibrasi kinerja di tingkat Departemen hingga tingkat Perusahaan.

Dalam pelaksanaan Manajemen Kinerja, Perusahaan menitikberatkan pada pengembangan individu karyawan, yakni setiap karyawan harus memiliki program pengembangan baik melalui *training, mentoring* maupun *coaching* yang dapat mendukung pencapaian kinerja. Selain itu, karyawan juga diberikan pemahaman bahwa Manajemen Kinerja adalah milik setiap karyawan, yang artinya karyawan memiliki tanggung jawab penuh akan pencapaian keberhasilannya, dan dalam hal ini peran pemimpin adalah memberikan contoh dan inspirasi secara konsisten, dengan melakukan komunikasi dua arah dalam mendukung pencapaian Manajemen Kinerja yang efektif.

Performance Management is carried out annually, starting with Objective Setting at the beginning of the year, Check-ins which are conducted at minimum twice a year with the aim to keep track the achievement of Business and Development Goals, as well as, for managers to provide feedback on their team's achievements, with Year-end Review as the final activity. In order to maintain the objectivity of performance assessment of all employees, the Company applies performance calibration at the Department level up to the Corporate level.

The focus of Performance Management implementation is on the individual development of employees to support the expected achievement, in which each employee is entitled to a development program, through training, mentoring and coaching. In addition, employees also learn to understand that Performance Management belongs to each employee, which means that employees have full responsibility for their own success, and therefore, the leaders are expected to become role models and inspiration to the team, by conducting two-way communication towards an effective Performance Management.

Berdasarkan pencapaian kinerja Perusahaan dan karyawan dalam setiap tahunnya, Perusahaan memberikan apresiasi kepada karyawan melalui pemberian reward dengan mempertimbangkan prinsip *competitiveness* dan *fairness.* Untuk menjamin competitiveness reward yang diberikan, Perusahaan membandingkan reward yang diberikan dengan standar *market* melalui *salary survey.*

Based on the performance achievement of the Company and employees every year, the Company rewards employees by taking into account the principles of competitiveness and fairness. To ensure the reward competitiveness, the Company benchmarks the reward to market standards through salary survey.

Perusahaan memberikan benefit berupa tunjangan transportasi dan makan, hak cuti, fasilitas kesehatan, *flexible benefit, compress working hours,* hadiah ulang tahun bagi karyawan dan keluarganya, serta ulang tahun pernikahan bagi karyawan.

The Company offers a package of benefits in the forms of transportation and meal allowances, annual and special leaves, health facilities, flexible benefits, compressed working hours, birthday gifts for employees and their families, and wedding anniversary gifts for employees.

Manajemen Talenta

Program Manajemen Talenta adalah salah satu strategi Perusahaan untuk mendapatkan dan memastikan ketersediaan talenta untuk mengisi posisi kunci dalam Perusahaan. Dibutuhkan proses identifikasi talenta yang komprehensif agar dapat dipastikan bahwa setiap talenta yang terpilih dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi kepentingan Perusahaan, dan juga kepentingan masing-masing karyawan dalam jangka panjang.

Talent Management

The Talent Management Program is one of the key Company strategies to ensure smooth succession of key positions within the Company. A comprehensive talent identification process is required in order to ensure that each selected talent can make a significant contribution in the interest of the Company, as well as the interest of each employee in the long term.

Proses identifikasi talenta dilakukan pada periode tertentu yang disebut dengan *Organization Talent Review* (OTR) dengan menggunakan model segmentasi berupa 9-box matrix antara *Performance* dan *Potential. Performance* diterjemahkan melalui hasil kinerja karyawan yang telah mencapai atau melebih dari target yang diharapkan. Sedangkan *Potential* diterjemahkan melalui ADE *(Ability Drive Engagement)* Model yaitu karyawan yang memiliki dorongan *(drive)*, personal komitmen/keterlibatan *(engagement)*, dan kemampuan untuk belajar dan berkolaborasi. Analisis potensial karyawan dilakukan berjenjang yaitu antara kurang dari 1 tahun, 2 sampai 3 tahun, dan lebih dari 3 tahun.

Talent identification process is carried out within a certain period, which is called Organization Talent Review (OTR) using segmentation model in the form of 9-box matrix incorporating two main aspects, namely Performance and Potential. Performance refers to employee performance results that have reached or exceeded the expected target. Meanwhile, potential is translated through ADE (Ability Drive Engagement) Model, namely employees who drive personal commitment / engagement, and the ability to learn and collaborate. Employee potential analysis will be carried out in stages, namely for those with service tenure less than 1 year, 2 to 3 years, and more than 3 years.

Sebagai tindak lanjut dari Identifikasi Talenta Berpotensi Tinggi *(High Potential)* dan *Mission Critical*, Perusahaan melakukan intervensi salah satunya dengan memberikan program pelatihan dan pengembangan spesifik yang bertujuan untuk mempersiapkan talenta yang memiliki potensi untuk berkembang dan menduduki posisi puncak di masa depan. Di samping program pelatihan dan pengembangan, di tahun 2020 ini talenta juga diberikan kesempatan untuk mendapatkan beasiswa pendidikan pada jenjang Magister, serta terlibat dalam mentoring program dengan Pimpinan Perusahaan sebagai mentornya.

As a follow-up to Talent Identification and Mission Critical, on of the Company's initiative is providing specific training and development programs, with aim to prepare potential Talents for top positions in Company in the future. In addition to training and development programs, in 2020, those Talents will be given the opportunity to get scholarships to join the Master-degree education, level, as well as, engage in mentoring programs with the Company's Leaders as the mentors.

Pengembangan Karier

Perusahaan berkomitmen untuk memberikan kesempatan bagi karyawan untuk terus berkembang dan berkarier berdasarkan prinsip dan ketentuan yang berlaku di Perusahaan. Hal ini sejalan dengan proses efektivitas organisasi di mana terdapat beberapa kebutuhan bisnis yang dapat memberikan banyak peluang bagi karyawan untuk memperluas tanggung jawab yang ada. Perusahaan melakukan edukasi mengenai pengembangan karier melalui proses performance management yang di mulai dari proses *Objective Setting, Check-in* dan *Year-end Review*.

Career Development

The Company is committed to give its employees equal opportunities to develop a career path with respect to the applying principles and policies of the Company. This is in line with the effort to build an effective organization, in which there are business needs that can offer more opportunities to employees to grow and carry more responsibilities. The Company conducts education about the career development through performance management process starting from Objective Setting, Check-in until Year-end Review.

Implementasi dari pengembangan karier ini adalah program promosi dan mutasi. Program ini didasarkan pada hasil pencapaian kinerja dan potensi yang dimiliki karyawan. Perusahaan akan melakukan penilaian dalam proses ini, untuk memastikan promosi maupun mutasi karyawan telah sesuai dengan standar dan persyaratan yang ada.

The implementation of this career development program is promotion and mutation. This program is based on the performance achievements and potentials of the employees. The Company will launch an assessment in this process, to ensure that the employee promotion and mutation are in accordance with existing standards and requirements.

Survei Keterikatan Karyawan

Perusahaan mengadakan Survei Keterikatan Karyawan pada setiap tahun melalui *Employee Pulse Survey*. Pada tahun 2020, Survei dilakukan dalam 2 (dua) periode yaitu di bulan Juni 2020 dan November 2020. Melalui Survei ini, karyawan diberikan kesempatan untuk memberikan masukan kepada Perusahaan untuk beberapa topik yang telah ditentukan sehingga Perusahaan dapat melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Employee Engagement Survey

The Company conducts employee engagement survey every year, named after Employee Pulse Survey. In 2020, the survey was conducted twice, namely in June 2020 and November 2020. Through this survey, employees are given the opportunity to provide input to the Company for several predetermined topics to help the Company make continuous improvements.

Topik *Employee Pulse Survey* untuk bulan Juni 2020 adalah:

1. *Strategic Alignment*
2. *Customer First*
3. *Values in Action*
4. *Agility*
5. *Simplicity*
6. *Empowerment*
7. *Innovation*
8. *Engagement (eNPS)*
9. *Remote Working*

Employee Pulse Survey topics for June 2020 were:

1. Strategic Alignment
2. Customer First
3. Values in Action
4. Agility
5. Simplicity
6. Empowerment
7. Innovation
8. Engagement (eNPS)
9. Remote Working

Sedangkan topik untuk *Employee Pulse Survey* untuk bulan November 2020 adalah:

1. *Strategic Alignment*
2. *Customer First*
3. *Values in Action*
4. *Agility*
5. *Simplicity*
6. *Empowerment*
7. *Innovation*
8. *Engagement (eNPS)*
9. *Team Connection*

Employee Pulse Survey topics for November 2020 were:

1. Strategic Alignment
2. Customer First
3. Values in Action
4. Agility
5. Simplicity
6. Empowerment
7. Innovation
8. Engagement (eNPS)
9. Team Connection

Sebanyak 100% karyawan mengikuti *Pulse Survey* tahun 2020. Hal ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu 99%. Selain itu terjadi peningkatan *employee Net Promoter Score* (eNPS) di tahun 2020 dibandingkan hasil tahun 2019 yaitu eNPS, yakni dari 36 di tahun sebelumnya menjadi 49. eNPS merupakan topik yang membahas mengenai seberapa besar karyawan mempromosikan AXA di luar perusahaan ataupun di lingkungan sekitar.

100% of Employees participated in the 2020 Pulse Survey, which increased from 99% in the previous year. In addition, there was a significant increase in the employee Net Promoter Score (eNPS) result in 2020 compared to the 2019, from 36 in the previous year to 49. eNPS is a topic that rates how likely employees promote AXA to their communities.

Seperti di tahun-tahun sebelumnya, hasil dari *Employee Pulse Survey* akan dijadikan bahan perbaikan bagi perusahaan dalam menentukan rekomendasi program-program SDM di tahun berikutnya.

As in previous years, the results of the Employee Pulse Survey will be used as reference for the Company to determine the recommendations of HR programs in the following year.

Internalisasi Budaya

Internalisasi budaya menjadi salah satu fokus Perusahaan di tahun 2020 dalam upaya pengembangan efektivitas Organisasi. Dalam proses internalisasi budaya, Perusahaan melibatkan seluruh karyawan pada semua tingkatan jabatan. Selain itu Perusahaan juga memiliki Tim Internalisasi Budaya (TIB), yaitu tim khusus yang bertanggung jawab terhadap proses internalisasi budaya di Perusahaan. Tim ini yang terdiri dari beberapa perwakilan karyawan yang berperan sebagai *Change Agent*.

Dalam melaksanakan internalisasi budaya, Perusahaan memiliki empat pilar budaya kerja unggul yang terdiri dari:

1. *Cross Selling & Entrepreneurship*
2. *Governance*
3. *People Development & Engagement*
4. *Community Development*.

Tahun 2020 ini dilaksanakan program internalisasi budaya yang bertujuan memberikan gambaran secara detail tentang perilaku-perilaku yang sejalan dengan budaya kerja Perusahaan. Berawal dari visi misi Perusahaan, hal itu kemudian diturunkan dalam Nilai-nilai Budaya, *Leadership Framework*, dan *Employee Value Proposition*.

Cultural Internalization

Cultural internalization was one of the Company's focuses in 2020 in an attempt to develop an effective organization. In the process of cultural internalization, the Company engages all employees at all levels. The Company has also established a Cultural Internalization Team (TIB), which is a special team responsible for guiding the process of cultural internalization in the Company. This team consists of several employee representatives who act as Agents of Change.

In conducting the cultural internalization, the Company has four main pillars, consisting of:

1. Cross Selling & Entrepreneurship
2. Governance
3. People Development & Engagement
4. Community Development.

In 2020, a cultural internalization program that aims at providing details about the expected behaviors that are in line with the Company's work cultures. Starting from the vision and mission of the Company, it is then nurtured in Cultural Values, Leadership Framework, and Employee Value Proposition.

Hubungan Industrial

Perusahaan memastikan untuk selalu mentaati dan berpedoman pada peraturan perundangan ketenagakerjaan yang berlaku. Hal ini dituangkan pada Peraturan Perusahaan serta kebijakan-kebijakan internal Perusahaan yang ditinjau dan diperbaharui secara berkala mengikuti perubahan peraturan perundangan ketenagakerjaan. Ketika ada perubahan yang telah ditetapkan, Perusahaan senantiasa melakukan komunikasi dan sosialisasi kepada karyawan.

Industrial Relations

The Company ensures to always adhere and refer to the prevailing labor laws and regulations. This is stated within the Company Regulation as well as internal company policies which reviewed and updated periodically following the changes in labor laws and regulations. When there's any changes set, the Company always communicate and socialize the update to the employees.

Profil Pegawai

Jumlah karyawan Perusahaan tahun 2020 adalah 311 karyawan dan di tahun 2019 adalah 368 karyawan, yang menunjukkan adanya penurunan jumlah karyawan sebesar 18%. Hal ini sejalan dengan strategi perusahaan untuk melakukan optimalisasi terhadap jumlah karyawan paska merger yang terjadi di akhir tahun 2019.

Profile of Employees

In 2020 the Company employed 311 employees, Compared to 2019, whereby the Company had 368 employees, the number of employees declined by 18%. This was in line with the corporate strategy which needed to make optimization to its employee number post-merger process which took place at end of 2019.

Demografi Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan

Perusahaan memiliki komposisi jabatan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan fungsi dan bisnis untuk menjamin efektivitas Perusahaan, yaitu Direksi, *Head, Senior Manager/Manager, Assistant Manager, Supervisor* dan *Staff*.

Employee Demography Based on Job Level

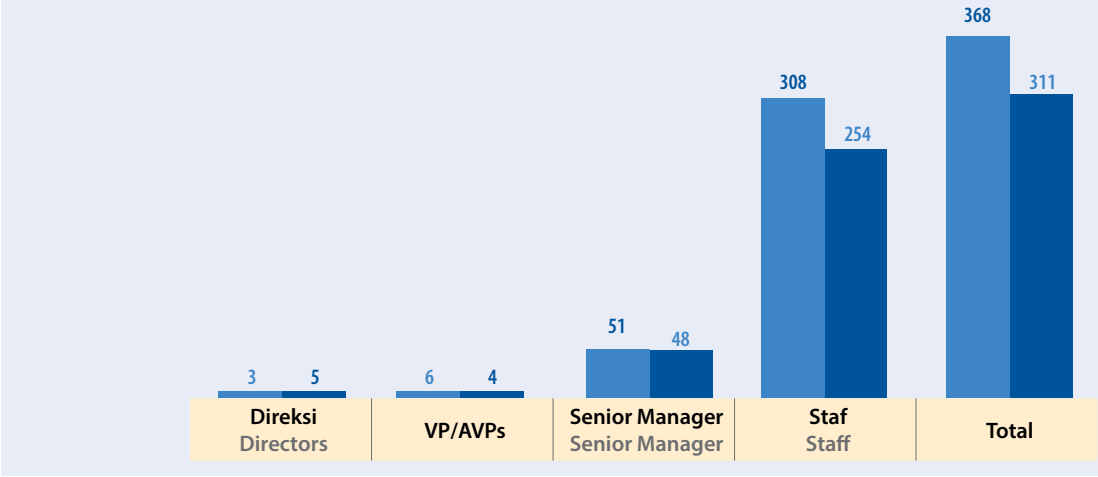
The Company defines job grading in line with the functions and business needs to ensure the effectiveness of the organization, namely, the Board of Directors, Head/VP, Senior Manager/ Manager, Assistant Manager, Supervisor and Staff.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Demography Based on Employment Status in 2019-2020

Tingkat Jabatan Job Level	2019	2020
Direksi/Board of Directors	3	5*
Head/VP	6	4
Senior Manager/Manager	51	48
Staf/Staffs	308	254
Jumlah/Total	**368**	**311**

*1 Direksi sudah selesai *Fit & Proper Test* OJK, namun untuk izin kerja masih dalam proses penerbitan dan diperoleh di tahun 2021.
*One member of Board of Directors has passed OJK's Fit and Proper Test, yet he obtained his working permit only in 2021.

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Jenjang Jabatan Tahun 2019 – 2020
Chart of Employee Demography Based on Job Level in 2019 - 2020



Demografi Karyawan Berdasarkan Status Kerja

Perusahaan membagi status kerja menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu Karyawan Tetap, Karyawan Kontrak dan *Outsourcing*. Komposisi Karyawan Tetap adalah 79% dari jumlah total Karyawan Perusahaan.

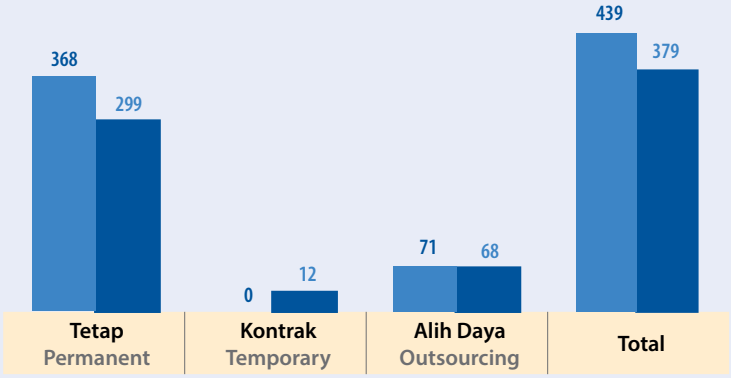
Employee Demography Based on Employment Status

The Company defines the employment status into three categories, namely Permanent Employees, Temporary Employees and Outsourcing. About 79% of the total employees of the Company was Permanent Employees.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Status Kerja Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Composition by Employment Status for the Periods of 2019 – 2020

Status Kerja Employment Status	2019	2020
Karyawan Tetap/Permanent Employee	368	299
Karyawan Kontrak/Temporary Employees	0	12
Outsourcing	71	68
Jumlah/Total	**439**	**379**

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Status Kerja Tahun 2019 – 2020
Diagram of Employee Demography by Employment Status for the Periods of 2019 – 2020



Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Perusahaan secara konsisten melakukan program *Diversity and Inclusion*, yang merupakan bentuk komitmen untuk tidak membedakan jenis kelamin dalam memperlakukan karyawan di lingkungan kerja. Program ini dijalankan secara global yaitu program yang mendukung adanya *Gender Diversity* dan *Multi-Generations*.

Inisiatif yang dilakukan untuk mendukung program *Diversity and Inclusion* adalah "Woman@AXA" yaitu sarana pengembangan karyawan wanita untuk dapat menduduki posisi puncak.

Komposisi perbandingan jumlah karyawan masih didominasi oleh karyawan wanita sebesar 51% di tahun 2020.

Employee Demography Based on Gender

As part of our commitment to support gender equality, the Company has consistently run Diversity and Inclusion program. It is indeed a global program which aims at supporting the Gender Diversity and Multi-Generations.

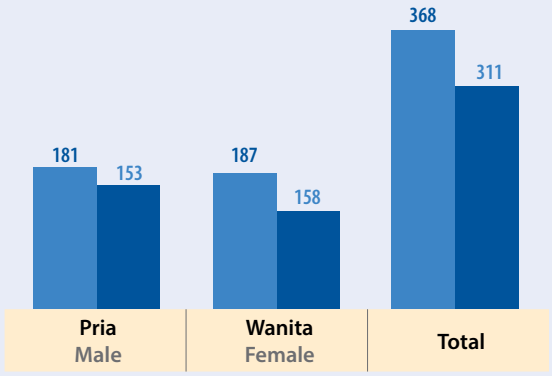
Initiative to support the implementation of Diversity and Inclusion program is "Woman@AXA", which facilitates development of female employees and lead them to occupy top positions.

In 2020, female employees constitutes 51% of the total number of employees.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Demography Based on Gender in 2019 – 2020

Jenis Kelamis Gender	2019	2020
Pria/Male	181	153
Wanita/Female	187	158
Jumlah/Total	**368**	**311**

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2019 – 2020
Chart of Employee Demography Based on Gender in 2019 - 2020



Demografi Karyawan Berdasarkan Lokasi Kerja

Perusahaan memiliki lokasi kerja yang berada di Kantor Pusat dan Kantor Pemasaran. Komposisi jumlah karyawan masih didominasi ada di Kantor Pusat yaitu sebesar 69% dari total karyawan Perusahaan.

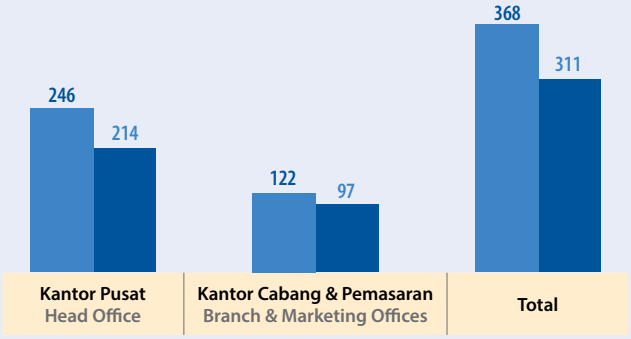
Employee Demography Based on Work Location

The Company runs its business in Head Office and Marketing Offices. 69% of the employees are located in head office. The number of employees stationed at the Head Office was still dominant at about 69% to total employees of the Company.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Lokasi Kerja Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Demography Based on Work Location in 2019 - 2020

Lokasi Kerja Work Location	2019	2020
Kantor Pusat/Head Office	246	214
Kantor Pemasaran/Marketing Offices	122	97
Jumlah/Total	**368**	**311**

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Lokasi Kerja Tahun 2019 – 2020
Chart of Employee Demography Based on Work Location in 2019 - 2020



Demografi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja

Di tahun 2020, Perusahaan didominasi oleh karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun yaitu sebesar 41% dari total masa kerja karyawan Perusahaan.

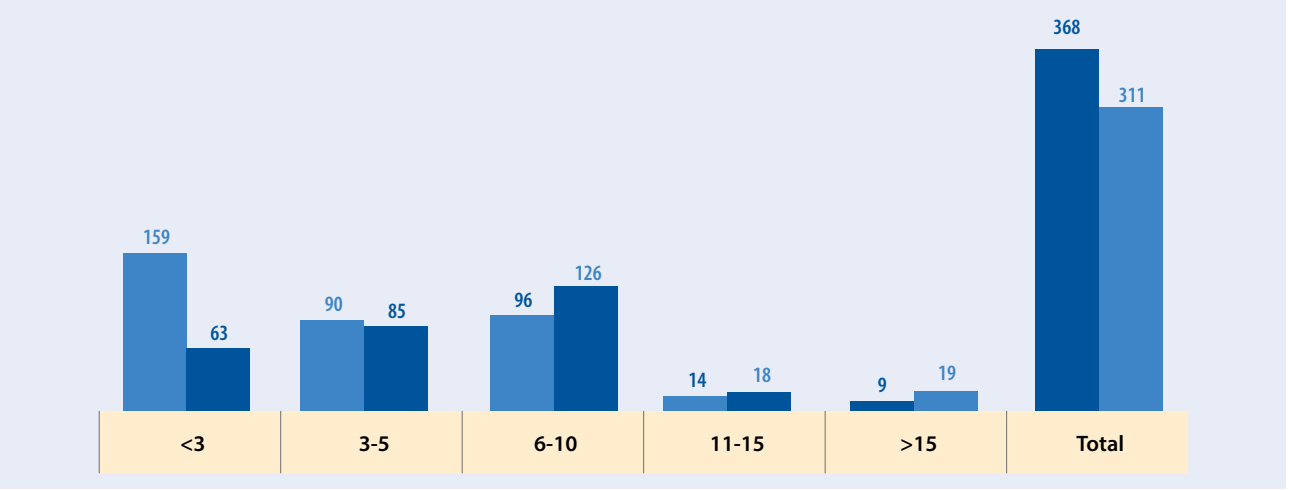
Employee Demography Based on Length of Service

In 2020, the Company's employees with length of service 6-10 years dominated in number by 41% of total length of service of the Company's employees.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Demography Based on Length of Service in 2019-2020

Lokasi Kerja Work Location	2019	2020
< 3	159	63
3 – 5	90	85
6 – 10	96	126
11 – 15	14	18
> 15	9	19
Jumlah/Total	**368**	**311**

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Tahun 2019 – 2020
Chart of Employee Demography Based on Length of Service in 2019 - 2020



Demografi Karyawan Berdasarkan Usia

Perusahaan didominasi oleh karyawan dengan usia 30 hingga 39 tahun sebesar 51%. Secara keseluruhan, data demografi menunjukkan bahwa Perusahaan memiliki karyawan dengan usia sangat produktif sebesar 95%.

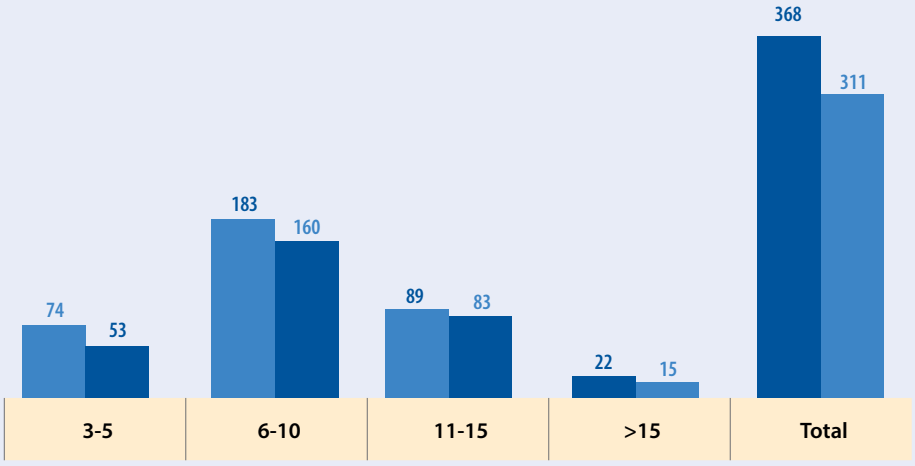
Employee Demography Based on Age

The Company's employees with age between 30 to 39 years old dominated the number of employees by 51%. The overall demographic data shows that 95% of the Company's employees are within the very productive range.

Tabel Demografi Karyawan Berdasarkan Usia Tahun 2019 – 2020
Table of Employee Demography Based on Age in 2019 - 2020

Lokasi Kerja Work Location	2019	2020
20 – 29	74	53
30 – 39	183	160
40 – 49	89	83
50 – 54	22	15
Jumlah/Total	**368**	**311**

Grafik Demografi Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Tahun 2019 – 2020
Chart of Employee Demography Based on Length of Service in 2019 - 2020



Tinjauan Keuangan
Financial Review

Ikhtisar data keuangan Perusahaan disusun berdasarkan laporan posisi keuangan konsolidasian per tanggal 31 Desember 2020 dan 2019. Laporan Keuangan ini telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (afiliasi dari PricewaterhouseCoopers/PwC), dengan pendapat tanpa modifikasian dalam laporannya tertanggal 4 Juni 2021.

Efektif 1 Desember 2019, Perusahaan telah menyelesaikan proses penggabungan dengan PT Asuransi AXA Indonesia. Berdasarkan PSAK 38 (revisi 2012), dalam menerapkan metode penyatuan kepentingan, pos-pos laporan keuangan entitas yang direstrukturisasi untuk periode di mana transaksi restrukturisasi terjadi dan untuk periode komparatif yang diungkapkan, harus disajikan seolah-olah telah dikombinasikan dari awal periode yang disajikan. Dengan demikian, laporan keuangan pada tanggal 31 Desember 2018 dan 1 Januari 2018/31 Desember 2017 telah disajikan kembali. Penyajian laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain konsolidasian untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2019 adalah termasuk rugi bersih PT Asuransi AXA Indonesia untuk periode empat bulan sejak tanggal 1 September 2019. Sedangkan penyajian laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2018 adalah termasuk rugi bersih PT Asuransi AXA Indonesia untuk tahun yang berakhir pada 31 Desember 2018.

Premi Bruto

Pendapatan Perusahaan terutama bersumber dari perolehan premi asuransi. Per tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan membukukan Premi Bruto sebesar Rp781,63 miliar. Sedangkan untuk periode konsolidasi penuh di tahun 2019 Perusahaan mencatat Premi Bruto sebesar Rp555,39 miliar. Kontribusi terhadap terhadap perolehan premi Perusahaan tahun 2020 dicatatkan oleh lini harta benda, kecelakaan diri dan kesehatan, kendaraan bermotor, pengangkutan, rangka kapal, dan lainnya.

Klaim Bruto

Sebagai bagian dari kegiatan usaha kami sebuah perusahaan asuransi, Perusahaan tidak hanya menyediakan perlindungan namun juga membayarkan klaim kepada Nasabah. Pada tahun 2020, klaim bruto Perusahaan mencapai sebesar Rp415,14 miliar, sedangkan untuk laporan konsolidasi penuh tahun 2019 Perusahaan mencatat klaim sebesar Rp347,04 miliar.

The Company's key financial highlight was presented based on the statement of consolidated financial position as of December 31st, 2020 and 2019. The financial statements have been audited by Public Accounting Firm of Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Partner (an affiliate of PricewaterhouseCoopers/PwC), with unmodified opinion in its report issued on June 4th, 2021.

Effective as of December 1st, 2019, the Company has completed the merger with PT Asuransi AXA Indonesia. Under the SFAS 38 (revised 2012), in applying the pooling of interests method, the financial statements' items of the restructured entities for the period in which the restructuring transactions occur and for any comparative period disclosed, should be presented as if they had been combined from the beginning of the earliest period presented. Accordingly, the financial statements as of December 31st, 2018, and January 1st, 2018/December 31st, 2017 have been restated. The presentation of statement of profit or loss and other comprehensive income for the year ending on December 31st, 2019 is presented with the inclusion of PT Asuransi AXA Indonesia's loss before tax for four-month period as of September 1st, 2019. The statements of profit or loss and other comprehensive income for the year ending on December 31st, 2018 included PT Asuransi AXA Indonesia's loss before tax for the year ending December 31st, 2018.

Gross Premiums

The Company primarily derived its income from insurance premium. On December 31st, 2019, the Company recorded a Gross Premiums of Rp 781.63 billion, When compared to the fully consolidated period for the restated performance of 2019, the Company recorded a Gross Premiums of Rp555.39 billion. The contributing sectors to the Company's gross premiums in 2020 among which were property, personal accident and health, motor vehicle, marine cargo, marine hull, and others.

Gross Claims

As part of our activity as an insurance company, the Company not only provides insurance coverage but also pays for the customer's claim. In 2020, the Company booked Gross Claims of Rp415.14 billion. Meanwhile, for 2019 of fully consolidated, the Company recorded Gross Claims of Rp347.04 billion.

Hasil *Underwriting*

Kinerja pendapatan premi Perusahaan di tahun ini berdampak pada hasil *underwriting*. Per tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan membukukan pendapatan *underwriting* sebesar Rp186,31 miliar. Sedangkan untuk periode konsolidasi penuh tahun 2019 adalah sebesar Rp186,27 miliar.

Pendapatan Investasi

Komposisi pendapatan investasi Perusahaan menunjukkan pendapatan dari penempatan deposito berjangka masih dominan dengan porsi hampir 63% sedangkan sisanya 37% berasal dari bunga obligasi. Pendapatan investasi secara total tahun 2020 sebesar Rp61,97 miliar, sedangkan untuk laporan konsolidasi penuh untuk tahun 2019 adalah sebesar Rp63,42 miliar.

Tingkat suku bunga deposito Rupiah untuk tahun berjalan sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yaitu 3,5% - 7,75% tahun 2020 dan 4,5% - 8,25% tahun 2019.

Beban Usaha

Pada tahun 2020 Perusahaan mencatat beban usaha sebesar Rp276,89 miliar sedangkan secara laporan konsolidasi penuh untuk tahun 2019 adalah sebesar Rp302,02 miliar.

Rugi Bersih Tahun Berjalan

Perusahaan membukukan rugi bersih tahun berjalan sebesar Rp89,46 miliar, sedangkan untuk rugi konsolidasi penuh tahun 2019 sebesar Rp47,42 miliar.

Aset Perusahaan

Per tanggal 31 Desember 2020, total aset Perusahaan mencapai Rp2.701,08 miliar. Sedangkan secara laporan konsolidasi penuh untuk tahun 2019 total Aset Perusahaan adalah sebesar Rp2.404,84 miliar.

Aset Investasi Portofolio

Perusahaan senantiasa menjaga nilai imbal hasil investasinya tetap positif. Pada tahun 2020, aset investasi Perusahaan masih didominasi oleh deposito berjangka dibandingkan penempatan pada instrumen obligasi mencapai dengan komposisi sebesar 69% dan 31% (2019: 70%: 30%).

Hingga 31 Desember 2020, komposisi obligasi negara dan obligasi korporasi adalah sebesar 93% dan 7% (2019: 86% dan 14%). Grafik penempatan Aset Investasi untuk Deposito dan Obligasi adalah sebagai berikut:

Underwriting Results

The premium performance this year brought impact to the Company's underwriting results. As of December 31st, 2020, the Company recorded underwriting income of Rp186.31 billion, while for 2019 of fully consolidated, the Company recorded underwriting results of Rp186.27 billion.

Investment Income

The Company's investment income composition showed that the investment in term deposit remained the biggest with 63% contribution while the other 37% came from bond interest. In 2020 the Company generated an investment income of Rp61.97 billion, while for the fully consolidated period of 2019, the Company derived an investment income of Rp63.42 billion.

Interest rates of Rupiah-denominated Deposits per annum for current year were slightly lower compared to that of the previous year, i.e 3.5%-7.75% and 4.5% - 8.25% for 2020 and 2019, respectively.

Operating Expenses

In 2020, the Company booked operating expenses amounting to Rp276.89 billion, while for the 2019 fully consolidated report the figure was Rp302.02 billion.

Net Loss for the Year

The Company experienced loss for the current year amounting to Rp89.46 billion. Meanwhile, the Company's fully consolidated net loss for the year of 2019 was recorded at Rp47.42 billion.

The Company's Assets

As of December 31st, 2020, total assets of the Company were realized at Rp2,701.08 billion, compared to Rp2,404.84 billion at end of 2019 by fully consolidated term.

Investment Assets Portfolio

The Company consistently ensures the positive yield of its investment. In 2020, the composition of Company's investment assets still showed that term deposit was dominant compared to our bond investment with composition of 69% and 31% (2019: 70%: 30%), respectively.

Through December 31st, 2020, composition of our investments in government bonds and corporate bonds was 93% and 7% (2019: 86% and 14%), respectively. The composition of Investment Assets in Deposits and Bonds is shown on the following chart:

Alokasi Aset Investasi dan Obligasi
Investment Assets and Bonds Allocation

(dalam miliar Rupiah/in billion Rupiah)

Keterangan/Description	2020		2019	
Alokasi Aset Investasi/Investment Assets Allocation				
Deposito/Deposits	716.66	69%	788.41	70%
Obligasi/Bonds	318.86	31%	332.94	30%
Jumlah/Total	**1,035.52**	**100%**	**1,121.35**	**100%**
Alokasi Obligasi/Bond Allocation				
Obligasi pemerintah/Government bonds	296.26	93%	285.46	86%
Obligasi korporasi/Corporate bonds	22.60	7%	47.48	14%
Jumlah/Total	**318.86**	**100%**	**332.94**	**100%**

Liabilitas

Pada tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan mencatatkan nilai liabilitas sebesar Rp2.276,90 miliar. Sedangkan secara laporan konsolidasi penuh untuk tahun 2019 nilai liabilitas Perusahaan adalah sebesar Rp1.900,13 miliar.

Ekuitas

Pada akhir tahun 2020, nilai ekuitas Perusahaan adalah sebesar Rp423,20 miliar, sedangkan total Ekuitas 2019 sebesar Rp504,48 miliar.

Ekuitas Perusahaan per posisi akhir tahun 2020 terdiri dari:

Modal Saham	: Rp345 miliar
Tambahan Modal Disetor	: Rp163,71 miliar
Cadangan Wajib	: Rp8,42 miliar
Keuntungan yang belum direalisasikan atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	: Rp11,02 miliar
Akumulasi Kerugian	: - Rp104,95 miliar

Kemampuan Membayar Kewajiban

Perusahaan memiliki kewajiban keuangan yang harus dibayar sesuai dengan jumlah dan waktunya. Agar dapat melunasi kewajiban-kewajiban tersebut, Perusahaan harus menjaga kelancaran likuiditas perusahaan, termasuk dengan menjaga tingkat kolektibilitas piutang perusahaan. Kemampuan Perusahaan dalam membayar kewajibannya dapat diukur dari tingkat kesehatan keuangan atau tingkat solvabilitas yang dikenal dalam istilah *Risk Based Capital* (RBC). Perusahaan dapat mengetahui besarnya kebutuhan modal sesuai dengan tingkat risiko yang dihadapi dalam mengelola kekayaan dan kewajibannya.

Tingkat Solvabilitas

Sementara itu, tingkat solvabilitas merupakan kemampuan Perusahaan dalam memenuhi liabilitas yang tercermin dari

Liabilities

As of December 31st, 2020, the Company's liabilities were recorded at Rp2,276.90 billion, compared to Rp1,900.13 billion at end of 2019 by fully consolidated report.

Equity

At end of 2020, the Company's equity value was at Rp423.20 billion, compared to Rp504.48 billion at end of 2019.

Equities as of end of 2020 comprised of:

Share Capital	: Rp345 billion
Additional paid in capital	: Rp163.71 billion
Statutory reserves	: Rp8.42 billion
Unrealized gain on available for sale marketable securities	: Rp11.02 billion
Accummulated Deficit	: - Rp104.95 billion

Ability to Pay Liabilities

The Company has financial obligations that must be fulfilled at accurate time and amount. To meet those liabilities, the Company shall ensure that it has ample liquidity condition, including by maintaining the Company's collectability of its receivables. The Company's ability to pay for those financial obligations shall be measured from its financial health or solvency rate which is later called as Risk Based Capital (RBC). Herewith the Company can accurately measure the capital needs according to the risk level while managing its wealth and obligations.

Solvency Rate

In the meantime, solvency rate is the Company's ability to fulfill the liabilities based on calculation of total liabilities and equity

perbandingan antara total liabilitas dengan ekuitas dan juga perbandingan antara total liabilitas dengan total aset. Tingkat solvabilitas Perusahaan pada akhir tahun 2020 adalah 155% dengan besarnya kelebihan batas tingkat solvabilitas sebesar Rp80,04 miliar. Batas target minimum yang ditetapkan oleh regulator adalah sebesar 120%. Dalam hal ini Perusahaan telah menunjukkan tingkat kemampuan yang solvent dalam hal kemampuan untuk membayar kewajibannya.

and comparison of total liabilities and total assets. At end of 2020, the Company's solvency rate was at 155% with excess of solvency rate at Rp80.04 billion. The minimum target set by regulator was at 120%. The Company has showed good solvency ratio to pay its financial obligations.

Sedangkan rasio likuiditas Perusahaan pada akhir tahun 2020 tercatat sebesar 131%, yang mencerminkan kemampuan Perusahaan untuk membayar kewajiban lancarnya.

The Company's liquidity ratio at end of 2020 was recorded at 131%, thus representing Company's ability to pay for its current liabilities.

Kolektibilitas Piutang

Tingkat kolektibilitas piutang merupakan hal yang perlu dijaga oleh Perusahaan dalam rangka mempertahankan tingkat likuiditasnya. Pada tahun 2020, Perusahaan memiliki tingkat kolektibilitas piutang sebesar 60 hari seiring dengan efisiensi yang dilakukan.

Collectability of Receivables

The collectability of receivables is a vital component for the Company's liquidity condition. In 2020, the Company's collectability of receivables was 60 days due to the efficiency.

Informasi dan Fakta Material setelah Tanggal Laporan Akuntan

Perusahaan melaporkan bahwa setelah Laporan Akuntan diterbitkan, tidak terdapat informasi dan fakta material yang terjadi dan berpengaruh signifikan terhadap Perusahaan.

Information and Material Facts Post Accounting Date

The Company reported that after the Accountant's Report was released, the Company did not have either information or facts that were considered material and with significant impacts to the Company.

Tata Kelola Perusahaan
Corporate Governance

Tata Kelola Perusahaan 88
Good Corporate Governance

Prinsip Tata Kelola Perusahaan 89
GCG Principles

Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan 90
Objectives of the Implementation of Good Corporate Governance

Arsitektur Kebijakan Tata Kelola 91
Architecture of Governance Policy

Struktur Tata Kelola Perusahaan 92
Governance Structure

Tata Kelola Terintegrasi 93
Integrated Governance

Organ Tata Kelola Perusahaan 95
Organs of the Corporate Governance

- Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) 96
  General Meeting of Shareholders (GMS)
- Dewan Komisaris 102
  Board of Commissioners
- Dewan Pengawas Syariah 107
  Sharia Supervisory Board
- Direksi 108
  Board of Directors

Komite Penunjang Dewan Komisaris 115
Supporting Committees of the Board of Commissioners

- Komite Audit dan Kepatuhan 115
  Board of Audit and Compliance Committee
- Komite Pemantau Risiko 116
  Board of Risk Committee
- Komite Tata Kelola Terintegrasi 117
  Integrated Governance Committee

Komite di Bawah Direksi 118
Committee Supervised by the Board of Directors

- Komite Investasi 118
  Investment Committee
- Komite Pengembangan Produk 119
  Product Development Committee
- Komite Manajemen Risiko 120
  Local Risk Committee

Penilaian terhadap Anggota Dewan Komisaris dan Direksi 122
Performance review on members of the Board of Commissioners and Directors

Fungsi Kepatuhan 122
Compliance Function

Kode Etik dan Kepatuhan 124
Code of Conduct and Compliance

Kebijakan Anti Penyuapan 124
Anti-Bribery Policy

Kebijakan *Whistleblower* 124
Whistleblower Policy

Ketaatan Sebagai Perusahaan Asuransi 126
Statement of Compliance as an Insurance Company

Kepemilikan Saham oleh Pengurus 126
Share Ownership by Management

Transparansi 127
Transparency

Daftar Pemegang Saham 127
List of Shareholders

Perkara Hukum 127
Legal Issues

Pengendalian Internal 128
Internal Control

Struktur Tata Kelola 133
Governance Structure

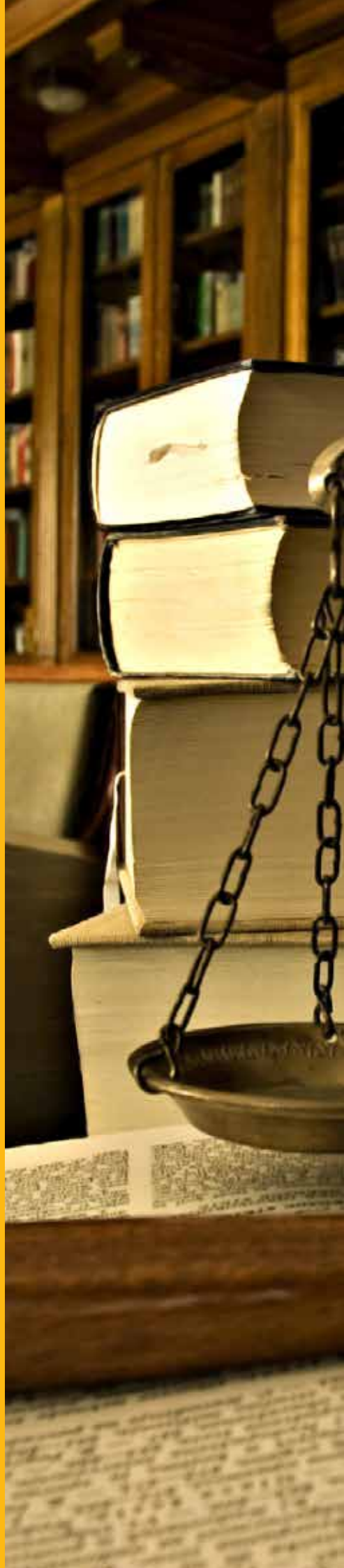
Pembinaan SDM dan Pengembangan Profesi Audit 134
HR and Audit Profession Training and Development

Rencana Audit 2020 134
The Audit Activity Plan for 2020

Auditor Eksternal 135
External Auditor

Manajemen Risiko 136
Risk Management

Budaya Sadar Risiko 155
Risk Awereness Culture



Tata Kelola Perusahaan
Good Corporate Governance

Pelaksanaan dan penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik ("Tata Kelola Perusahaan") (*Good Corporate Governance*/GCG) menjadi komitmen bersama seluruh jenjang organisasi Perusahaan yang dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan dengan tujuan untuk menjaga keberlangsungan usaha dan membangun ketangguhan Perusahaan dalam menghadapi segala situasi bisnis yang semakin kompetitif. Selain itu penerapan GCG juga untuk mengoptimalkan nilai Perusahaan bagi para pemangku kepentingan dan memberikan kontribusi yang positif bagi pertumbuhan Perusahaan serta kepada industri keuangan dan perekenomian nasional.

Dasar Hukum

Sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang asuransi, Penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan dalam Perusahaan didasarkan pada ketentuan Peraturan Perundangan sebagai berikut:

- Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 81 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, dan peraturan pelaksanaannya.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 15/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tanggal 28 Desember 2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian yang telah diubah dengan POJK No. 43/POJK.05/2019 tanggal 31 Desember 2019 tentang Perubahan atas POJK No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.
- Anggaran Dasar PT Mandiri AXA General Insurance.

The implementation of Good Corporate Governance principles (GCG) is a shared commitment among all levels of the organization of the Company, which is carried out in a consistent and sustainable manner to ensure the business continuity and build up resilience of the Company amid the more competitive business situation. In addition, the GCG implementation is useful to optimize the corporate values for the stakeholders and make positive contribution to the Company's growth as well as to the financial industry and national economy.

Legal Reference

As an insurance company, the Company's commitment to implementing GCG is guided by the following regulations:

- Law No. 40 of the year of 2007 concerning Limited Liability Company.
- Law No. 40 of the year of 2014 concerning Insurance.
- Government Regulation No. 73 of the year of 1992 concerning the Implementation of Insurance Business as amended for several times, with the latest to be Government Regulation No. 81 of the year of 2008 concerning the Third Amendment to Government Regulation No. 73 of the year of 1992 concerning the Implementation of Insurance Business and its implementing regulations.
- Financial Service Authority Regulation No. 18/POJK.03/2014 dated 18 November 2014 about the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.
- Circular Letter of Financial Service Authority No. 15/SEOJK.03/2015 dated 25 May 2015 about the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.
- Financial Service Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 dated 28 December 2016 about the Good Corporate Governance for Insurance Company which was then amended through Financial Service Authority Regulation No. 43/POJK.05/2019 dated 31 December 2019 regarding the amendment to Financial Service Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 about the Good Corporate Governance for Insurance Company.
- Articles of Association of PT Mandiri AXA General Insurance.

Prinsip Tata Kelola Perusahaan
GCG Principles

Penerapan Tata Kelola Perusahaan merupakan komitmen yang dipegang teguh dan dilaksanakan secara konsisten dan disiplin oleh seluruh jenjang organisasi Perusahaan sebagai salah satu syarat keberhasilan dan keberlanjutan usaha Perusahaan.

The implementation of Good Corporate Governance principles is our commitment that is consistently applied with strong discipline by all levels of the organization in a way to sustain the Company's business continuity.

Dalam menjalankan kegiatan usaha, Perusahaan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang tercermin melalui:

The GCG principles the Company has applied are reflected through:

Prinsip-Prinsip Tata Kelola GCG Principles	Uraian Description
Transparansi Transparency	Perusahaan senantiasa berkomitmen memberikan informasi mengenai Perusahaan secara lengkap, tepat waktu, akurat, memadai dan mudah diakses oleh seluruh pemegang saham dan pemangku kepentingan. The Company has commitment to execute disclosure of information completely, punctually, accurately, adequately and in a manner which is accessible for both shareholders and stakeholders.
Akuntabilitas Accountability	a. Perusahaan menetapkan sasaran usaha dan strategi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pemegang saham dan pemangku kepentingan; The Company has set business strategies and goals and takes responsibility for the implementation to both shareholders and stakeholders; b. Perusahaan memiliki struktur Tata Kelola Perusahaan yang menjamin adanya *check & balance*; The Company has established Good Corporate Governance structure that ensures checks & balances; c. Penjabaran fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dari setiap anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah tercermin secara rinci di dalam Anggaran Dasar Perusahaan dan seluruh fungsi tercermin di dalam pedoman atau tata tertib kerja dari masing-masing fungsi. The scope of function, duties, authorities and responsibilities of each member of Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board are clearly described in the Articles of Association of the Company and the entire functions are further explained in the guidance or manual of each function.
Pertanggungjawaban Responsibility	a. Perusahaan berpegang pada prinsip kehati-hatian dan menjamin kepatuhan terhadap perundangan dan kebijakan internal yang berlaku; The Company fully respects the prudential principles and ensures compliance with the applicable regulations and internal policies; b. Dalam menjalankan usahanya, Perusahaan juga senantiasa berupaya memerhatikan dan mewujudkan tanggung jawab kepada masyarakat dan lingkungan guna mencapai kesinambungan jangka panjang dan dapat menjadi *good corporate citizen*. In running the business, the Company fully respects its responsibility to the community and the surrounding environment to ensure its long-term sustainability and to be a good corporate citizen.
Kemandirian Independence	a. Perusahaan dikelola secara mandiri dan independen serta bebas dari benturan kepentingan; The Company is independently managed and free from conflicts of interest; b. Perusahaan mengambil keputusan secara objektif dan tidak mendapat pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. The Company makes objective decisions without any interference or pressures from any parties which do not comply with the insurance regulations, ethical values, standards, principles and healthy insurance practices.
Kesetaraan dan Kewajaran Fairness and Equality	Perusahaan senantiasa memastikan penerapan kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam pemenuhan hak-hak dan kepentingan dari Pemegang Saham dan seluruh Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, peraturan perundang-undangan, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. The Company always ensures the principles of equality, balance and fairness are fully implemented in fulfilling the rights and interests of the shareholders and stakeholders, occur based on the agreement, regulations as well as ethical values, standards, principles and healthy insurance practices.

Tujuan Penerapan Tata Kelola Perusahaan
Objectives of the Implementation of Good Corporate Governance

Penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan di lingkungan Perusahaan mempunyai tujuan sebagai berikut:

a. Mengoptimalkan nilai Perusahaan bagi Pemegang Saham dan Pemangku Kepentingan khususnya pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
b. Meningkatkan pengelolaan Perusahaan secara profesional, efektif, dan efisien;
c. Meningkatkan kepatuhan Organ Perusahaan dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta jajaran di bawahnya agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kesadaran atas tanggung jawab sosial Perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun kelestarian lingkungan;
d. Mewujudkan Perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif; dan
e. Meningkatkan kontribusi Perusahaan dalam industri keuangan dan perekonomian nasional.

The implementation of good corporate governance principles within the Company has the following objectives:

a. To optimize the corporate values to both Shareholders and Stakeholders, particularly policy holders, the insured, the program participants, and/or beneficiaries;
b. To improve the management of the Company professionally, effectively and efficiently;
c. To improve compliance of the Company's organs and Sharia Supervisory Board and the executives so as to make decisions and carry out actions with respect to the high ethical values, regulatory compliance, and awareness of taking social responsibility to both Stakeholders and environment;
d. To create a healthier, reliable, responsible and competitive Company; and
e. To increase its contribution to the financial industry and national economy.

Arsitektur Kebijakan Tata Kelola
Architecture of Governance Policy

Perusahaan telah menyusun arsitektur kebijakan yang bertujuan untuk menunjang penerapan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan secara berkelanjutan. Arsitektur kebijakan merupakan hierarki/tatanan kebijakan sebagai kerangka dasar dan tata kelola dalam penyusunan kebijakan serta perilaku dalam melaksanakan aktivitas.

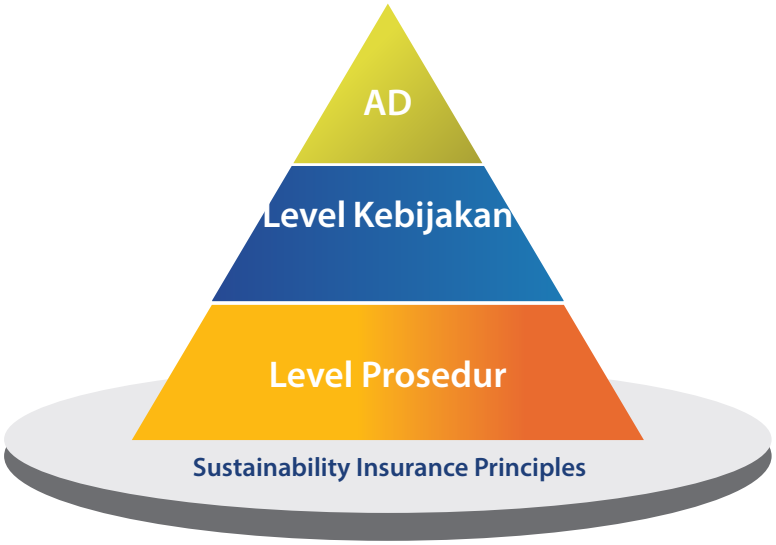
Penyusunan arsitektur kebijakan Perusahaan telah diselaraskan dengan seluruh nilai-nilai, prinsip & filosofi yaitu: *Code of Conduct & Business Ethic, Brand Philosophy* dan *Good Corporate Governance.*

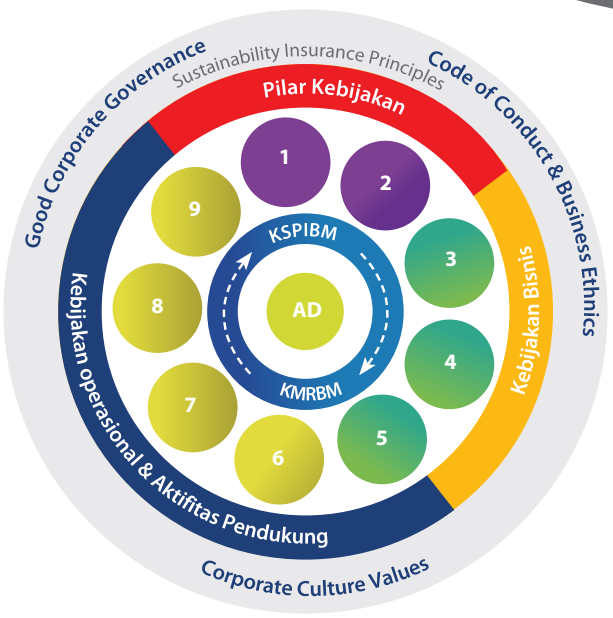
Hierarki tatanan kebijakan sebagai kerangka dasar dan tata kelola dalam penyusunan kebijakan serta pelaksanaan aktivitas pembuatan kebijakan Perusahaan adalah sebagai berikut:

The Company has designed an architecture of governance policy with aim at ensuring the continuous implementation of good corporate governance principles. The policy architecture is a hierarchy of policies that serve as the basic framework and mechanism in formulating policies and behaviors in doing activities.

The architecture of Corporate policies has reflected the Company's values, principles and philosophy, namely Code of Conduct & Business Ethic, Brand Philosophy and Good Corporate Governance.

Hierarchy in policy order as basic framework and governance in formulating policy and policy making activity is explained below:





1. **Kebijakan Manajemen Akseptasi & Risiko (KMR)**
   Acceptance & Risk Management Policy
2. **Kebijakan Hukum, Kepatuhan & Internal Audit (KHI)**
   Legal, Compliance & Internal Audit Policy
3. **Kebijakan Penyediaan Modal & Investasi**
   Capital & Investment Policy
4. **Kebijakan Produk & Komunikasi Pemasaran**
   Product & Communication Policy
5. **Kebijakan Komunikasi Korporasi**
   Corporate Communication Policy
6. **Kebijakan Sumber Daya Manusia**
   Human Resources Policy
7. **Kebijakan Akuntansi**
   Accounting Policy
8. **Kebijakan Operasional**
   Operational Policy
9. **Kebijakan Pengelolaan Klaim**
   Claim Management Policy

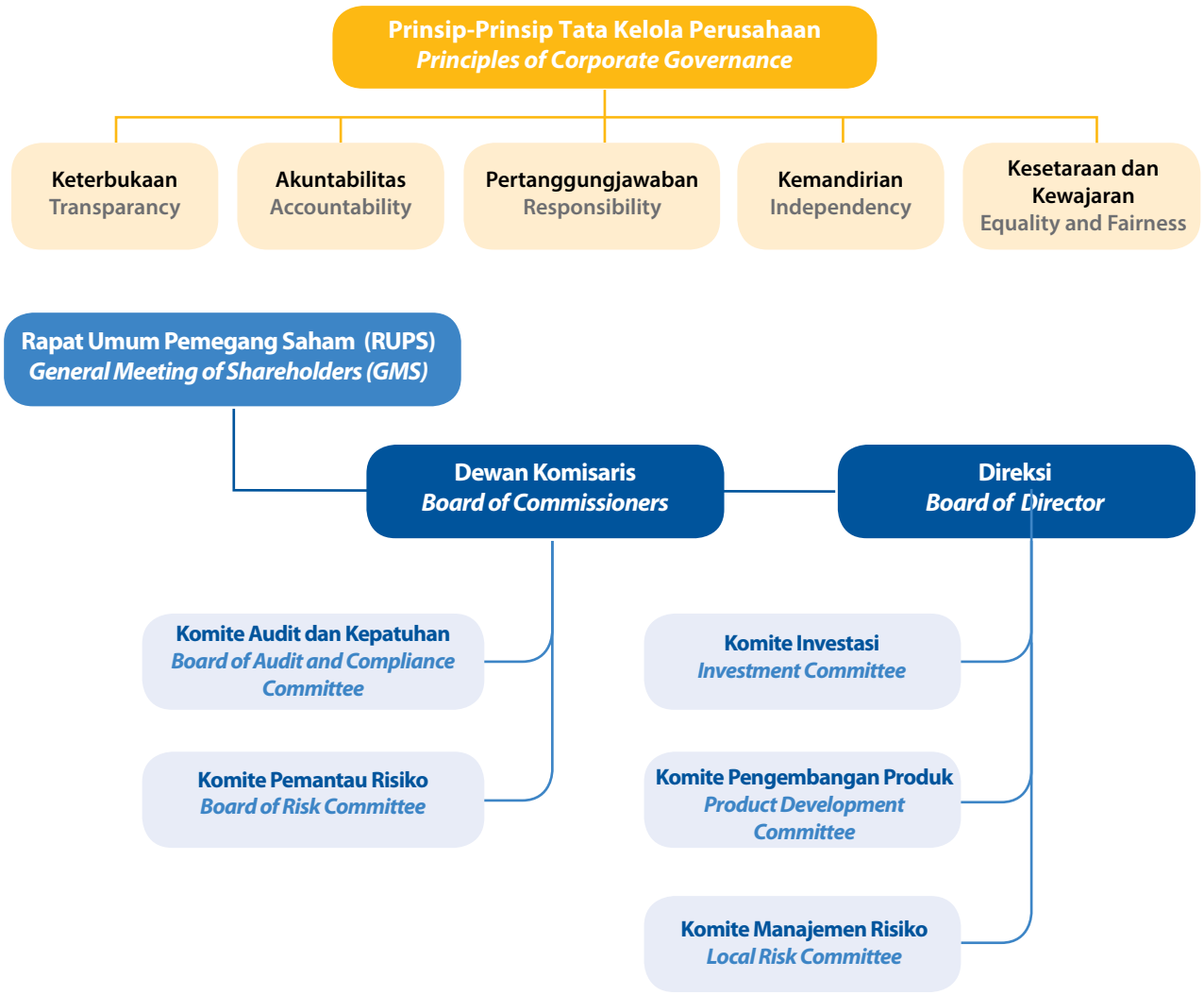
Struktur Tata Kelola Perusahaan
Governance Structure

Guna mendukung pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan secara efektif, Perusahaan telah melakukan penyempurnaan terhadap struktur Tata Kelola Perusahaan yang menjamin adanya *check & balance* serta pelaksanaan fungsi yang sistematis dan terstruktur dari masing-masing organ Perusahaan.

Kemudian, untuk memastikan efektivitas pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab pengawasan, Dewan Komisaris telah membentuk Komite Audit dan Kepatuhan, Komite Tata Kelola Terintegrasi serta Komite Pemantau Risiko, sedangkan Direksi telah membentuk Komite Investasi, Komite Pengembangan Produk, dan Komite Manajemen Risiko.

To ensure the effective implementation of Good Corporate Governance, the Company has made continuous improvements to the implementation of Good Corporate Governance which ensures checks & balances as well as systemized and structured function implementation from each organ in the organization.

To ensure the effective implementation of each function and responsibility, the Board of Commissioners has established Board of Audit and Compliance Committee, as well as Board of Risk Committee whereas the Board of Directors has established the Investment Committee, Product Development Committee, and Local Risk Committee.



Tata Kelola Terintegrasi
Integrated Governance

Seiring perkembangan globalisasi, teknologi informasi dan inovasi produk serta inovasi aktivitas Lembaga Jasa Keuangan, telah terbentuk ekosistem keuangan yang semakin kompleks dan dinamis, serta menumbuhkan saling keterkaitan antara masing-masing organ di sektor keuangan, baik produk dan kelembagaan maupun kepemilikan.

Dilatarbelakangi oleh kondisi tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan antara lain:

a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
d. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 15/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 45/POJK.03/2020 tanggal 14 Oktober 2020 tentang Konglomerasi Keuangan

Perusahaan merupakan anggota konglomerasi keuangan dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sehingga sebagai entitas anak, Perusahaan bertanggung jawab memberikan pelaporan rutin kepada entitas utama mengenai penerapan tata kelola terintegrasi di Perusahaan.

Implementasi Peraturan OJK mengenai Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi dan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan, diharapkan dapat membangun sinergi dan aliansi bisnis yang kuat antara entitas utama dan entitas anak yang bernaung di dalam Konglomerasi Keuangan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Penilaian Penerapan Tata Kelola Perusahaan

a. Penilaian dalam rangka pemenuhan ketentuan OJK

Sebagai bentuk komitmen dalam memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, maka Perusahaan secara rutin telah melakukan penilaian sendiri (*self-assessment*) setiap tahun, di mana hasil *self-assessment* tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik dan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

In the era of globalization, information technology, product innovation as well as innovative activities of Financial Services Authority, there is a complex, dynamic and inter-related financial system in terms of product, institution and ownership.

Therefore, the Financial Services Authority (OJK) has released a number of Financial Service Authority regulations, among which are:

a. Financial Service Authority Regulation No. 17/POJK.03/2014 dated 18 November 2014 concerning the Integrated Risk Management for Financial Conglomerates.
b. Financial Service Authority Regulation No. 18/POJK.03/2014 dated 18 November 2014 concerning the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.
c. Circular Letter of Financial Service Authority No. 14/SEOJK.03/2015 dated 25 May 2015 concerning the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerates.
d. Circular Letter of Financial Service Authority No. 15/SEOJK.03/2015 dated 25 May 2015 concerning the Implementation of Integrated Governance for Financial Conglomerates.
e. Financial Service Authority Regulation No. 45/POJK.03/2020 dated 14 October 2020 concerning the Financial Conglomerates.

The Company is a member of the financial conglomerate of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, thus as a subsidiary, the Company is obligated to submit regular reports to its main entity regarding the implementation of integrated governance in the Company.

The implementation of the OJK Regulation on the Implementation of Integrated Risk Management and Integrated Governance for Financial Conglomerates is expected to build up synergy and business alliances between the main entity and subsidiaries under the Financial Conglomerate of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

Assessment of Good Corporate Governance Implementation

a. Assessment of Our OJK Regulatory Compliance

As our commitment to complying with the Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies, the Company has conducted a self-assessment every year, the results of which are an integral part of the Report on the Implementation of Good Corporate Governance which is submitted to the Financial Services Authority.

b. Penilaian dalam rangka Tata Kelola Terintegrasi

Sebagai bagian dari konglomerasi keuangan Bank Mandiri, Perusahaan memiliki kewajiban untuk menyampaikan hasil *assessment* penerapan tata kelola setiap semester pada akhir bulan Juni dan Desember kepada Bank Mandiri selaku entitas utama.

c. Penilaian oleh pihak Independen Perusahaan mengikuti rating dan survei *Corporate Governance Perception Index* (CGPI)

CGPI merupakan program riset dan pemeringkatan praktik tata kelola perusahaan di Indonesia yang bertujuan mendorong perusahaan meningkatkan kualitas tata kelola melalui perbaikan yang berkesinambungan. CGPI merupakan bentuk evaluasi dan penilaian serta penghargaan terhadap upaya perusahaan dalam menerapkan tata kelola perusahaan dalam mewujudkan bisnis etikal yang bermanfaat.

Manfaat CGPI:

- Memperbaiki proses internal Perusahaan guna meningkatkan kualitas penerapan Tata Kelola Perusahaan/*Good Corporate Governance* (GCG).
- Memetakan masalah strategis Perusahaan guna meningkatkan kualitas penerapan GCG.
- Meningkatkan kesadaran pemangku kepentingan terhadap pentingnya penerapan GCG dan manfaat GCG bagi Perusahaan.
- Meningkatkan kepercayaan investor dan publik terhadap Perusahaan.
- Menetapkan indikator atau standar kualitas penerapan GCG yang ingin dicapai Perusahaan.

b. Assessment of Our Integrated Governance Implementation

As part of Bank Mandiri, the Company has an obligation to submit the results of the assessment of governance implementation at the end of June and December to Bank Mandiri as the main entity.

c. Assessment by Independent Assessor the Company joins in rating and survey of Corporate Governance Perception Index (CGPI)

CGPI is a research and rating program of corporate governance practices in Indonesia whose aim is to encourage companies to improve the quality of governance implementation through continuous improvements. CGPI is an evaluation and assessment as well as appreciation to the company's efforts in implementing corporate governance so as to realize beneficial ethical business.

Benefits of CGPI

- Improving internal process of the Company to ensure better quality of GCG implementation;
- Mapping the Company's strategic issues to improve the quality of GCG implementation;
- Increasing awareness among stakeholders of the importance and benefits of implementing GCG in the Company;
- Increasing trust among investors and public toward the Company;
- Determining the indicators or standard for GCG implementation quality which shall be achieved by the Company.

Tahapan Penilaian CGPI 2020
2020 CGPI Assessment Stages

Opsi 3 Kombinasi Daring & Luring/Combination of Online & Offiline

Kategori Penilaian CGPI
CGPI Assessment Category

SANGAT TERPERCAYA Most Trusted	TERPERCAYA Trusted	CUKUP TERPERCAYA Fair Trusted
Skor/Score 85-100	Skor/Score 70-84	Skor/Score 55-69

Hasil Pemeringkatan

Berdasarkan hasil penilaian CGPI, pada tahun 2020 Perusahaan mendapatkan skor 78,88; mengalami peningkatan dibanding penilaian tahun 2019 dengan skor 77,66 dan menerima penghargaan dengan peringkat penilaian Perusahaan "Terpercaya".

Hasil CGPI menunjukkan bahwa Perusahaan senantiasa berkomitmen dan melakukan upaya dengan sungguh-sungguh dan konsisten dalam peningkatan penerapan Tata Kelola dan keberlanjutan Perusahaan yang menjunjung tinggi martabat manusia, melestarikan lingkungan alam dan menguntungkan secara ekonomi.

Ratings

CSGI assessment results showed that in 2020 the Company scored 78.88, an improvement to the 2019 assessment results which scored 77.66, thus earning it an award of being rated as a "Trusted" Company.

CGPI results confirm that the Company is always committed to making efforts in earnest and consistent manner to improve the quality of implementation of Corporate Governance while ensuring its sustainability with respect to human dignity, the natural environment preservation and reaching an economically profitable business.

Organ Tata Kelola Perusahaan
Organs of the Corporate Governance

Perusahaan sebagai badan hukum yang berbentuk perseroan terbatas, yaitu badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas ("UU PT").

Untuk menjalankan kegiatannya, maka sesuai ketentuan, suatu perseroan terbatas memerlukan organ perseroan yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham, Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah (jika perseroan terbatas memiliki unit/bisnis Syariah). Keempat organ perseroan tersebut memiliki kedudukan yang setara satu sama lain namun dengan fungsi dan wewenang yang berbeda dalam rangka menjalankan kegiatan pengelolaan Perusahaan sehari-hari.

The Company holds the status of a limited liability company, namely a legal entity that is established as a joint venture company, and agrees to run a business with the authorized capital fully comprising of stocks and has fulfilled the requirements of Law No. 40 of 2007 concerning the Limited Liability Company ("Company Law").

To carry out the activities, then according to the regulation, a limited liability company requires some organs consisting of General Meeting of Shareholders, Board of Commissioners, Board of Directors and Sharia Supervisory Board (if the limited liability company has a Sharia unit/business). The four organs are equal within the organization but carry out different functions and authorities in daily management activity.

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)
General Meeting of Shareholders (GMS)

Sebagai suatu Organ Perusahaan, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memiliki kewenangan yang antara lain adalah menyetujui perubahan Anggaran Dasar, mengangkat dan memberhentikan anggota Dewan Komisaris dan Direksi, menyetujui Laporan Tahunan Perusahaan, menunjuk auditor eksternal, menentukan penggunaan laba bersih Perusahaan, menyetujui penetapan gaji serta tunjangan Anggota Dewan Komisaris dan Anggota Direksi, serta pemberian persetujuan lainnya sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar Perusahaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

As a Company Organ, the General Meeting of Shareholders (GMS) has the authority to approve any amendments to the Articles of Association, appoint and dismiss members of the Board of Commissioners and Directors, approve the Company's Annual Report, appoint the external auditors, determine the utilization of the Company's net profit, approve salary and allowances for members of the Board of Commissioners and Board of Directors, and the other approvals in accordance with the provisions of the Company's Articles of Association and applicable laws and regulations.

RUPS Tahunan

Pada tahun 2020, Perusahaan telah melaksanakan RUPS Tahunan yang diselenggarakan secara sirkuler pada tanggal 31 Maret 2020, dengan agenda dan keputusan sebagai berikut:

Annual GMS

In 2020, the Company has held an Annual GMS through circular on March 31st, 2020 with the following agendas and resolutions:

No	Agenda | *Agenda*	Keputusan | *Resolution*
1.	Persetujuan Laporan Tahunan termasuk Laporan Tugas Pengawasan Dewan Komisaris untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 serta Pengesahan Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 termasuk memberikan pembebasan dan pelunasan tanggung jawab sepenuhnya *(volledig acquit et de charge)* terhadap seluruh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris Perseroan sehubungan dengan pengurusan dan pengawasan Perseroan yang telah dijalankan selama tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019, sepanjang aktivitas tersebut tercermin dalam Laporan Tahunan dan Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019. To approve the Company's Annual Report, including the Board of Commissioners Supervisory Report for the financial year ended on December 31st, 2019 and to ratify the Company's Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2019 and granting full release and discharge (volledig acquit et de charge) to all members of the Board of Directors and Board of Commissioners from the management and supervisory responsibilities of the Company that have been performed during the financial year ending on December 31st, 2019, to the extent that such actions are reflected in the Annual Report and Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2019.	1. Menyetujui Laporan Tahunan Perseroan, termasuk Laporan Pengawasan Dewan Komisaris Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 dan mengesahkan Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 yang telah diaudit oleh Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota dari PwC *Global Network*), dengan opini "Wajar, dalam semua hal yang material" sebagaimana dimuat dalam laporan nomor 00316/2.1025/AU.1/08/0029-2/1/III/2020 tanggal 16 Maret 2020. To approve the Company's Annual Report, including the Board of Commissioners' Supervisory Report for the financial year ending on December 31st, 2019 and to ratify the Company's Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2019 which was audited by Public Accountant Firm Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Partners (a member firm of PwC Global Network), with an opinion "Fair, in all material respects" as stated in report number 00316/2.1025/AU.1/08/0029-2/1/III/2020 dated March 16th, 2020. 2. Atas disetujuinya Laporan Tahunan Perseroan termasuk Laporan Tugas Pengawasan Dewan Komisaris Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019 serta disahkannya Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019, maka Keputusan Sirkuler ini memberikan pembebasan dan pelunasan tanggung jawab sepenuhnya *(volledig acquit et de chavrge)* terhadap seluruh anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan sehubungan dengan pengurusan dan pengawasan Perseroan yang telah dijalankan selama tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019, sepanjang tindakan tersebut bukan merupakan tindakan pidana dan tindakan tersebut tercermin dalam Laporan Tahunan dan Laporan Keuangan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019. Following the approval to the Company's Annual Report including the Board of Commissioner's Supervisory Report for the financial year ending on December 31st, 2019, and ratification of the Company's Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2019, the Shareholders give full release and discharge (volledig acquit et de charge) to all members of the Company's Board of Directors and Board of Commissioners from the management and supervisory responsibilities of the Company that were carried out during the financial year ending on December 31st, 2019, to the extent that such actions were not criminal actions and such actions were reflected in the Annual Report and Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2019.

No	Agenda | *Agenda*	Keputusan | *Resolution*
		3. Pemberian pembebasan dan pelunasan tanggung jawab sepenuhnya *(volledig acquit et de charge)* juga diberikan kepada: • Bapak Kepas Antoni Adrianus Manurung, yang sebelumnya menjabat sebagai Presiden Komisaris sejak tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019. • Bapak Kumar Guru Ramanathan, yang sebelumnya menjabat sebagai Komisaris sejak tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan 21 Juni 2019. • Bapak Paul-Henri Nicolas Pierre Marie Rastoul, yang sebelumnya menjabat sebagai Presiden Direktur sejak tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan 31 Juli 2019. • Bapak Sylvain E. C. Ducros, yang sebelumnya menjabat sebagai Direktur sejak tanggal 1 Januari 2019 sampai dengan 31 Juli 2019. To give full release and discharge (volledig acquit et de charge) to: • Mr. Kepas Antoni Adrianus Manurung, who previously served as President Commissioner from January 1st, 2019 until March 29th, 2019; • Mr. Kumar Guru Ramanathan, who previously served as Commissioner from January 1st, 2019 until June 21st, 2019; • Mr. Paul-Henri Nicolas Pierre Marie Rastoul, who previously served as President Director from January 1st, 2019 until July 31st, 2019; • Mr. Sylvain E. C. Ducros, who previously served as Director from January 1st, 2019 until July 31st, 2019.
2.	Persetujuan penggunaan laba bersih Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019. To approve the utilization of the Company's Net Profit for the financial year ending on December 31st, 2019.	1. Menyetujui dan menetapkan rugi bersih Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada 31 Desember 2019 sebesar Rp47.424.283.103,00 (Empat puluh tujuh miliar empat ratus dua puluh empat juta dua ratus delapan puluh tiga ribu seratus tiga Rupiah). To approve and determine Company's net loss for the financial year ending on December 31st, 2019 in the amount of Rp47,424,283,103,00 (Forty-seven billion four hundred twenty-four million two hundred eighty-three thousand one hundred and three Rupiah). 2. Sehubungan dengan penetapan rugi bersih Perseroan, menyetujui tidak ada pembagian dividen atau alokasi untuk cadangan wajib yang dibuat oleh Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019. Relating to the determination of the Company's net loss, it was agreed to distribute no dividend or allocation to mandatory reserves made by the Company for the financial year ending on December 31st, 2019.
3.	Persetujuan penunjukan Kantor Akuntan Publik dan Akuntan Publik untuk mengaudit Laporan Keuangan Perseroan termasuk kesesuaian laporan dimaksud terhadap peraturan di bidang perasuransian untuk tahun buku yang akan berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 dan penetapan biaya/honorariumnya. Approval on the appointment of Public Accountant Firm and Public Accountant to audit the Company's Financial Statements including the appropriateness of such statements toward the prevailing laws and regulations in the insurance industry for the financial year ending onDecember 31st, 2020 and determination of their honorarium	1. Menetapkan Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (anggota dari PwC *Global Network*) dan Akuntan Publik Lucy Suhenda untuk mengaudit Laporan Keuangan Perseroan termasuk kesesuaian laporan dimaksud terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku di industri asuransi untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020. To appoint Public Accountant Firm Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Partners (a member firm of PwC Global Network) and Public Accountant Lucy Suhenda to audit the Company's Financial Statements including the appropriateness of such statements toward the prevailing laws and regulations in the insurance industry for the financial year ending on December 31st, 2020.

No	Agenda | *Agenda*	Keputusan | *Resolution*
		2. Memberikan wewenang dan kuasa kepada Dewan Komisaris untuk menetapkan honorarium dan persyaratan lainnya bagi Kantor Akuntan Publik dan Akuntan Publik tersebut, serta menetapkan Kantor Akuntan Publik dan/atau Akuntan Publik pengganti dalam hal Kantor Akuntan Publik Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (perusahaan anggota PwC *Global Network*) dan/atau Akuntan Publik Lucy Suhenda, karena sebab apapun tidak dapat menyelesaikan proses audit Laporan Keuangan Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020. To grant authority and power to the Board of Commissioners to determine the honorarium and any other requirements for the Public Accountant Firm and Public Accountant; and determine the substitute of Public Accountant Firm and/or Public Accountant in the event Public Accountant Firm Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Partners (a member firm of PwC Global Network) and/or Public Accountant Lucy Suhenda for any reason cannot complete the audit process of the Company's Financial Statements for the financial year ending on December 31st, 2020.
4.	Penetapan tantiem bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perseroan untuk tahun buku yang berakhir pada 31 Desember 2019 serta penetapan gaji anggota Direksi Perseroan dan penetapan honorarium anggota Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah Perseroan dan pemberian fasilitas, benefit dan/atau tunjangan lainnya untuk tahun buku 2020. Determination of tantieme for members of the Board of Directors and Board of Commissioners of the Company for the financial year ending on December 31st, 2019 and determination of salaries for members of the Board of Directors and honorarium for members of the Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board and its facilities, and benefits and/or other allowances for the financial year of 2020.	Memberikan wewenang dan kuasa kepada Dewan Komisaris, dengan terlebih dahulu mendapat persetujuan dari Para Pemegang Saham, untuk menentukan: To give authority and power to the Board of Commissioners with prior approval from the Shareholders to determine: a. Tantiem atas kinerja anggota Direksi dan Dewan Komisaris untuk tahun buku yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2019; Tantieme for the performance of members of the Board of Directors and Board of Commissioners for the financial year ending on December 31st, 2019; b. Gaji untuk anggota Direksi dan honorarium untuk anggota Dewan Komisaris dan pemberian fasilitas, benefit dan/atau tunjangan lain untuk tahun buku 2020; dan Salary for members of the Board of Directors and honorarium for members of the Board of Commissioners and the provision of facilities, and granting of benefits and/or other allowances for the financial year of 2020; and c. Gaji dan/atau tunjangan bagi anggota Dewan Pengawas Syariah untuk tahun buku 2020. Honorarium and/or allowances for the members of the Sharia Supervisory Board for the financial year of 2020.
5.	Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan. To approve the amendment of the Articles of Association of the Company.	1. Menyetujui untuk mengubah Pasal 3 Anggaran Dasar Perseroan dalam rangka penyesuaian maksud dan tujuan serta kegiatan usaha Perseroan, mengacu pada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) 2017 serta diberlakukannya layanan perizinan usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Layanan Perizinan Usaha Terpadu Elektronik. Oleh karena itu, Pasal 3 Anggaran Dasar Perseroan akan diubah menjadi sebagai berikut: To approve the amendment to Article 3 of the Company's Articles of Association in connection with the adjustment to the Company's purposes and objectives as well as business activities, referring to the Standard Classification of Indonesian Business Fields (KBLI) of 2017 and the implementation of business licensing services through the Online Single Submission (OSS) system as stipulated in Government Regulation No. 24 of 2018 regarding Electronic Integrated Business Licensing Services. Therefore, Article 3 of the Company's Articles of Association shall be amended into the following:

No	Agenda	*Agenda*	Keputusan	*Resolution*

PASAL 3/ARTICLE 3
MAKSUD DAN TUJUAN SERTA KEGIATAN USAHA
PURPOSES AND OBJECTIVES AS WELL AS BUSINESS ACTIVITIES

1. Maksud dan tujuan Perseroan ialah bergerak dalam bisnis usaha Asuransi Non-Jiwa Konvensional dan Asuransi Syariah Non-Jiwa.

   The purposes and objectives of the Company are to engage in the business of Non-Life Conventional Insurance and Non-Life Sharia Insurance.

2. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan usaha sebagai berikut:

   To achieve the aims and objectives above, the Company may carry out business activities as follows:

   a. Melakukan kegiatan usaha Asuransi Non-Jiwa Konvensional (KBLI 65121), meliputi jasa usaha asuransi yang khusus menanggung risiko atas kerugian kehilangan harta benda atau milik termasuk juga tanggung jawab hukum pada pihak ketiga yang mungkin terjadi terhadap benda atau milik tertanggung karena sebab-sebab tertentu dengan suatu nilai pertanggungan yang besarnya telah ditentukan dan disetujui oleh kedua belah pihak yang dicantumkan dalam surat perjanjian dan asuransi lainnya selain asuransi jiwa, seperti kecelakaan dan asuransi kebakaran, asuransi kesehatan, asuransi perjalanan, asuransi properti, asuransi transportasi, asuransi kendaraan bermotor, kapal dan penerbangan dan asuransi pertanggungjawaban dan kehilangan keuangan.

      Conducting Non-Life Conventional Insurance business activities (KBLI 65121), including insurance business that specifically underwrite the risk of damages, loss of property including liability to third parties that may occur against the object of the insured due to certain causes with the insurance value as determined and agreed by the parties under the agreement and other non-life insurance, such as accident and fire insurance, health insurance, travel insurance, property insurance, transportation insurance, motor vehicles insurance, vessels and airlines insurance and liabilities and financial losses insurance.

   b. Menjalankan kegiatan usaha Asuransi Non-Jiwa Syariah (KBLI 65122), meliputi jasa usaha perasuransian dengan prinsip syariah yang khusus menanggung risiko atas kerugian, kehilangan harta benda atau milik termasuk juga tanggung jawab hukum pada pihak ketiga yang mungkin terjadi terhadap benda atau milik tertanggung karena sebab-sebab tertentu dengan suatu nilai pertanggungan yang besarnya telah ditentukan dan disetujui oleh kedua belah yang dicantumkan dalam surat perjanjian dan asuransi lainya selain asuransi jiwa , seperti kecelakaan dan asuransi kebakaran, asuransi kesehatan, asuransi perjalanan, asuransi properti, asuransi transportasi, kendaraan bermotor, kapal dan penerbangan dan asuransi pertanggungjawaban dan kehilangan keuangan.

      Conducting Non-Life Sharia Insurance business activities (KBLI 65122), including insurance business with sharia principles that specifically underwrite the risk of damages, loss of property including liability to third parties that may occur against the object of the insured due to certain causes with the insurance value as determined and agreed by the parties under the agreement and other non-life insurance, such as accident and fire insurance, health insurance, travel insurance, property insurance, transportation insurance, motor vehicles insurance, vessels and airlines insurance and liabilities and financial losses insurance.

No	Agenda | *Agenda*	Keputusan | *Resolution*
		2. Menyetujui untuk memberikan kewenangan kepada salah satu anggota Direksi Perseroan untuk: To give authority to any member of the Board of Directors of the Company to: a. Menyatakan kembali perubahan Pasal 3 Anggaran Dasar Perseroan yang telah disetujui dalam Agenda No. 5 ini dan juga untuk menyusun dan menyajikan kembali seluruh pasal-pasal Anggaran Dasar Perseroan menjadi satu Akta Notaris sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; dan Restate the amendment of the Article 3 of the Company's Articles of Association which has been approved in this Agenda no. 5 and also to compile and restate the entire articles of the Company's Articles of Association into one Notarial Deed in accordance with prevailing laws and regulations; and b. Mengajukan permohonan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk mendapatkan persetujuan atau tanda penerimaan pemberitahuan perubahan Anggaran Dasar kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia maupun instansi lainnya, serta melakukan segala tindakan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Submit application to Ministry of Law and Human Rights Republic of Indonesia for approval or receipt of notification of amendments to the Articles of Association to the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia and other intitutions, and to take all necessary actions in accordance with the applicable laws and regulations.
6.	Persetujuan Perubahan Susunan Dewan Komisaris Perseroan. Changes to the composition of the Board of Commissioners.	1. Menerima dan menyetujui pengunduran diri Bapak Aquarius Rudianto dari jabatannya sebagai Komisaris Perseroan yang berlaku efektif sejak tanggal 19 Februari 2020, dengan ucapan terima kasih atas jasa yang telah diberikannya selama menjabat sebagai Komisaris Perseroan. To accept and approve the resignation of Mr. Aquarius Rudianto from his position as Commissioner of the Company, effective as of February 19th, 2020, and to express our gratitude for his contribution during the his term of office as Commissioner of the Company. 2. Mengesampingkan kewajiban untuk memberitahukan pengunduran diri anggota Dewan Komisaris secara tertulis kepada Perseroan sekurangnya 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal pengunduran dirinya, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 14 ayat 5 Anggaran Dasar Perseroan, di mana pengesampingan tersebut terbatas pada pengunduran diri Bapak Aquarius Rudianto dari jabatannya sebagai Komisaris Perseroan yang diajukan pada tanggal 19 Februari 2020. To waive the obligation to provide a written notification letter about the resignation of members of the Board of Commissioners to the Company at least 30 (thirty) days prior to the date of his resignation, in accordance with the provisions stipulated in Article 14 paragraph 5 of the Company's Articles of Association, where such decision was applied yet limited to the case of the resignation of Mr. Aquarius Rudianto from his position as Commissioner of the Company which was filed on February 19th, 2020. 3. Mengesampingkan kewajiban untuk mengadakan RUPS segera untuk mengisi kekosongan anggota Dewan Komisaris Perseroan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 14 ayat 4.a dari Anggaran Dasar Perseroan, dimana pengesampingan tersebut terbatas dan hanya berlaku untuk penggantian Bapak Aquarius Rudianto, dengan ketentuan bahwa pengesampingan ini akan secara otomatis berakhir pada saat pengangkatan Komisaris yang ditunjuk oleh Bank Mandiri menjadi efektif.

No	Agenda | *Agenda*	Keputusan | *Resolution*

To waive the obligation to convene GMS immediately in order to fill the vacancy in the membership of the Board of Commissioners of the Company, pursuant to the provision set forth in Article 14 paragraph 4(a) of the Articles of Association of the Company, whereas such decision was taken strictly limited and only applicable to the replacement of Mr. Aquarius Rudianto, provided that such decision should automatically be revoked at the time the appointment of Commissioner appointed by Bank Mandiri became effective.

4. Mengesampingkan ketentuan yang dimaksud dalam Pasal 16 ayat (8) dan ayat (9) Anggaran Dasar Perseroan, sehingga rapat Dewan Komisaris sah dan berwenang untuk mengambil keputusan yang mengikat jika 2/3 anggota Dewan Komisaris hadir atau diwakili dalam rapat dan keputusan rapat Dewan Komisaris diambil berdasarkan musyawarah untuk mufakat, dimana pengesampingan ini hanya berlaku terbatas hanya sampai pengangkatan Komisaris yang ditunjuk oleh Bank Mandiri efektif.

   To waive the provisions contemplated in Article 16 paragraphs (8) and (9) of the Articles of Association of the Company, so that the Board of Commissioners meeting was valid and authorized to make a binding decision if 2/3 of the members of the Board of Commissioners attended or were represented in the meeting and the resolutions of the Board of Commissioners meeting were taken unanimously with deliberation to reach consensus, provided that the decision should automatically be revoked at the time the appointment of the Commissioner appointed by Bank Mandiri became effective.

5. Menyetujui pengangkatan Bapak Totok Priyambodo sebagai Komisaris Perseroan yang berlaku sejak Tanggal Efektif Keputusan Sirkuler ini dan berakhir pada penutupan RUPS Tahunan ke-3 setelah pengangkatannya yang akan diselenggarakan pada tahun 2023, tanpa mengurangi hak RUPS untuk memberhentikan sewaktu-waktu sesuai dengan Anggaran Dasar Perseroan.
   * Penetapan pengangkatan tersebut di atas berlaku efektif sejak mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atas penilaian kemampuan dan kepatutan *(fit and proper test)*.

   To approve the appointment of Mr. Totok Priyambodo as Commissioner of the Company Effective as of the Date of this Circular Resolution and his term would end at the closing of the 3rd Annual GMS after his appointment that would be convened in 2023, without due respect to the rights of the GMS to dismiss at any time in accordance with the Articles of Association of the Company.
   *The above appointment is effective after passed fit and proper test conducted by the Financial Services Authority.

6. Menyetujui bahwa sejak Tanggal Efektif Keputusan Sirkuler ini, susunan Dewan Komisaris Perseroan adalah sebagai berikut:

   To approve that as of the Effective Date of this Circular Resolution, the composition of Board of Commissioners was as follows:

   Presiden Komisaris/
   President Commissioner : Julien Steimer
   Komisaris/Commissioner : Totok Priyambodo*
   Komisaris Independen/
   Independent Commissioner : Frans Wiyono
   Komisaris Independen/
   Independent Commissioner : Indra Noor

   *berlaku efektif sejak mendapakan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atas penilaian kempuan dan kepatutan *(fit and proper test)*
   *effective after he was declared to have passed fit and proper test of the Financial Service Authority

RUPS Luar Biasa

Pada tahun 2020, Perusahaan telah melaksanakan beberapa kali RUPS Luar Biasa dengan materi sebagai berikut:

Extraordinary GMS

In 2020, the Company carried out several Extraordinary GMSs with the materials of discussion as follows:

No	Tanggal / *Date*	Materi / *Material*
1	1 Juli 2020/July 1st, 2020	Revisi Rencana Bisnis Perusahaan tahun 2020-2022 Revision of Company Business Plan for 2020-2022
2	5 Agustus 2020/August 5th, 2020	Perubahan Ketiga terhadap Perjanjian Penyediaan Jasa antara PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT AXA Services Indonesia dan Perusahaan Third Amendment to the Service Level Agreement between PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT AXA Services Indonesia and the Company
3	10 September 2020/September 10th, 2020	Pengangkatan Enny sebagai Presiden Direktur Perusahaan dan Pemberlakuan MGPG (*Mandiri Group Principle Guideline*) Appointment of Enny as President Director and the Enforcement of the MGPG (Mandiri Group Principle Guideline)
4	14 Oktober 2020/October 14th, 2020	Persetujuan Rencana Pemisahan Unit Syariah Perusahaan Approval for the Spin-off plan of Sharia Unit of the Company
5	20 Oktober 2020/October 20th, 2020	Pengangkatan Laurent Marie Gerard Bourson sebagai Direktur Perusahaan Appointment of Laurent Marie Gerard Bourson as Director of the Company
6	28 Desember 2020/December 28th, 2020	Rencana Bisnis Perusahaan tahun 2021-2023 Business Plan of the Company for 2021-2023

Dewan Komisaris
Board of Commissioners

Dewan Komisaris adalah bagian dari Organ Perusahaan yang bertugas melakukan pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan serta memberi nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa Perusahaan melaksanakan Tata Kelola Perusahaan pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi.

The Board of Commissioners is a part of the Company's organs tasked to conduct general and/or specific supervision pursuant to the Company's Articles of Association, to provide advice to the Board of Directors and to ensure that the Company implements Good Corporate Governance at all levels or positions of the organization.

Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota Dewan Komisaris

Sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar Perusahaan, pengangkatan dan pemberhentian setiap anggota Dewan Komisaris dilakukan berdasarkan keputusan Para Pemegang Saham melalui RUPS. Setiap Anggota Dewan Komisaris yang diangkat saat ini adalah untuk masa jabatan selama 3 (tiga) tahun atau berakhir pada penutupan Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan ketiga sejak pengangkatannya, dengan tanpa mengurangi hak RUPS untuk memberhentikan setiap anggota Dewan Komisaris sewaktu-waktu sebelum berakhirnya masa jabatan anggota Dewan Komisaris.

Appointment and Dismissal of Members of the Board of Commissioners

According to the provisions of the Company's Articles of Association, the members of the Board of Commissioners are appointed and dismissed based on the Shareholder's decision through GMS, for a period starting from the closing of the GMS which appointed them and ending at the close of the third Annual GMS since their appointment, without due respect to the rights of the GMS to at any time dismiss the members of the Board of Commissioners before their term ends by stating the reasons.

Persyaratan Anggota Dewan Komisaris

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, disebutkan bahwa kriteria Anggota Dewan Komisaris Perusahaan Perasuransian adalah sebagai berikut:

1. Telah dinyatakan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan oleh Otoritas Jasa Keuangan;
2. Memiliki pengetahuan sesuai dengan bidang usaha Perusahaan yang relevan dengan jabatannya;
3. Mampu untuk bertindak dengan itikad baik, jujur, dan profesional;
4. Mampu untuk bertindak untuk kepentingan Perusahaan dan Pemegang Polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
5. Mendahulukan kepentingan Perusahaan dan Pemegang Polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat dari pada kepentingan pribadi;
6. Mampu mengambil keputusan berdasarkan penilaian independen dan objektif untuk kepentingan perusahaan perasuransian dan pemegang polis; dan
7. Mampu menghindari penyalahgunaan kewenangannya untuk mendapatkan keuntungan pribadi.

Seluruh Anggota Dewan Komisaris Perusahaan telah memenuhi ketentuan tersebut di atas, di mana seluruh anggota Dewan Komisaris telah dinyatakan lulus penilaian Kemampuan dan Kepatutan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (d/h Kementerian Keuangan, BAPEPAM-LK, Biro Perasuransian) melalui surat keputusan sebagai berikut:

1. Julien Steimer: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-634/NB.11/2019 tanggal 28 Oktober 2019;
2. Totok Priyambodo: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-57/NB.1/2020 tanggal 28 Mei 2020;
3. Frans Wiyono: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-63/NB.1/2013 tanggal 4 Maret 2013; dan
4. Indra Noor: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-109/NB.1/2015 tanggal 28 Januari 2015.

Dengan demikian, seluruh anggota Dewan Komisaris telah memiliki integritas, kompetensi, dan reputasi yang memadai.

Komposisi Dewan Komisaris

Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, disebutkan bahwa Perusahaan Asuransi wajib memiliki anggota Dewan Komisaris paling sedikit 3 (tiga) orang

Requirements for Members of the Board of Commissioners

According to the provisions of the Financial Services Authority (OJK) Regulation No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, it says that the criteria applied to the Board of Commissioners of Insurance Company are as follows:

1. Pass the fit and proper test by the Financial Services Authority (OJK);
2. Have relevant knowledge with the Company's business and his position;
3. To act in good faith, honesty and professionally;
4. To act in the interests of the Company and policy holders, the Insured, the participants, and/or parties entitled to benefit;
5. Prioritize the interests of the Company and the policy holders, the Insured, the participants, and/or beneficiaries above personal interests;
6. To make decisions based on independent and objective assessments for the benefit of insurance companies and policy holders; and
7. To avoid the misuse of his authority to gain personal benefits.

All members of the Board of Commissioners of the Company are confirmed to have complied with those provisions and to have passed the Fit and Proper Test conducted by the Financial Services Authority (formerly the Ministry of Finance, BAPEPAM-LK, Insurance Bureau) as contained in the following decrees:

1. Julien Steimer: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-634/NB.11/2019 dated 28 October 2019;
2. Totok Priyambodo: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. No. KEP-57/NB.1/2020 dated 28 May 2020;
3. Frans Wiyono: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-63/NB.1/2013 dated 4 March 2013; and
4. Indra Noor: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-109/NB.1/2015 dated 28 January 2015.

Therefore, all members of the Board of Commissioners are assured to have adequate integrity, competence, and reputation.

Composition of the Board of Commissioners

Based on the provision of the Financial Services Authority Regulation No. 73 / POJK.05 / 2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, it says that an Insurance Company is required to have minimum 3 (three) members of the

di mana paling sedikit separuh dari jumlah anggota Dewan Komisaris tersebut merupakan Komisaris Independen. Perusahaan telah memenuhi peraturan tersebut, di mana pada tahun 2020 tkomposisi Dewan Komisaris Perusahaan terdiri dari 1 (satu) Komisaris Utama, 1 Komisaris, 2 Komisaris Independen. Seluruh anggota Dewan Komisaris berdomisili di Indonesia.

Board of Commissioner, of which at least half of the members of the Board of Commissioners are Independent Commissioners. The Company has complied with these regulations as in 2020, the composition of the Company's Board of Commissioners consisted of 1 (one) President Commissioner, 1 Commissioner, and 2 Independent Commissioners. All members of the Board of Commissioners domiciled in Indonesia.

Sepanjang tahun 2020 ini terjadi perubahan komposisi Dewan Komisaris Perusahaan, yakni pergantian Komisaris. Adapun anggota Dewan Komisaris Perusahaan sepanjang tahun 2020 adalah:

In 2020, there was a change in the composition of the Company's Board of Commissioners, following a change in Commissioner. Below is the membership structure of Board of Commissioners in 2020:

Susunan Anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tanggal 1 Januari 2020
Structure of Board of Commissioners as of January 1st 2020

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Komisaris Utama President Commissioner	Julien Steimer	2019	2022
Komisaris Commissioner	Aquarius Rudianto	2019	2022
Komisaris Independen Independent Commissioner	Frans Wiyono	2013	2021
Komisaris Independen Independent Commissioner	Indra Noor	2015	2021

Susunan Anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tanggal 19 Februari 2020
Structure of Board of Commissioners as of February 19th 2020

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Komisaris Utama President Commissioner	Julien Steimer	2019	2022
Komisaris Independen Independent Commissioner	Frans Wiyono	2013	2021
Komisaris Independen Independent Commissioner	Indra Noor	2015	2021

Susunan Anggota Dewan Komisaris Perusahaan pada tanggal 28 Mei 2020 sampai dengan 31 Desember 2020
Structure of Board of Commissioners from 28 May 2020 to 31 December 2020

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Komisaris Utama President Commissioner	Julien Steimer	2019	2022
Komisaris Commissioner	Totok Priyambodo	2020	2023
Komisaris Independen Independent Commissioner	Frans Wiyono	2013	2021
Komisaris Independen Independent Commissioner	Indra Noor	2015	2021

Independensi Dewan Komisaris
information on the Independence of Board of Commissioners

Kriteria Independensi Criteria Of Independence	JS	TP	FW	IN
Tidak memiliki hubungan keuangan dengan anggota Dewan Komisaris lain, Direksi, atau Pemegang Saham Pengendali Does not have any financial relations with other members of the Board of Commissioners, Directors or Controlling Shareholders	V	V	V	V
Tidak memiliki hubungan kepengurusan dengan anggota Dewan Komisaris lain, Direksi, atau Pemegang Saham Pengendali Does not have any management relationship with other members of the Board of Commissioners, Directors or Controlling Shareholders	V	V	V	V
Tidak memiliki hubungan kepemilikan saham dengan anggota Dewan Komisaris lain, Direksi, atau Pemegang Saham Pengendali Does not have any share ownership relation with other members of the Board of Commissioners, Directors or Controlling Shareholders	V	V	V	V
Tidak memiliki hubungan keluarga dengan anggota Dewan Komisaris lain, Direksi, atau Pemegang Saham Pengendali Does not have family relationship with other members of the Board of Commissioners, Directors, or Controlling Shareholders	V	V	V	V

JS: Julien Steimer, TP: Totok Priyambodo, FW: Frans Wiyono, IN: Indra Noor

Tugas Utama Dewan Komisaris

1. Melakukan pengawasan terhadap pengurusan Perusahaan yang dilakukan Direksi serta memberikan nasihat kepada Direksi termasuk mengenai rencana kerja, pengembangan Perusahaan, pelaksanaan ketentuan Anggaran Dasar, Keputusan RUPS dan/atau RUPS Luar Biasa, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang terdapat di dalam Anggaran Dasar Perusahaan dan Keputusan RUPS dan/atau Keputusan RUPS Luar Biasa, secara efektif dan efisien, serta terpeliharanya efektivitas komunikasi di antara Dewan Komisaris dengan Direksi, Auditor Eksternal, dan Otoritas Pengawas Perusahaan;
3. Menjaga kepentingan Perusahaan dengan memperhatikan kepentingan para Pemegang Saham dan bertanggung jawab kepada RUPS;
4. Meneliti dan menelaah laporan tahunan yang disiapkan Direksi serta menandatangani laporan tahunan tersebut;
5. Memberikan pendapat dan saran atas Rencana Kerja dan Anggaran tahunan yang diusulkan Direksi dan mengesahkannya sesuai ketentuan pada Anggaran Dasar;
6. Memonitor perkembangan kegiatan Perusahaan;
7. Memberikan pendapat dan saran kepada Rapat Umum Pemegang Saham mengenai masalah yang dianggap penting bagi kepengurusan Perusahaan;
8. Melaporkan dengan segera kepada RUPS apabila terjadi gejala menurunnya kinerja Perusahaan.

Main duties of the Board of Commissioners

1. Supervise the Company's management activities by the Board of Directors and provide advice to the Board of Directors including work plans, business development, implementation of the provisions of the Articles of Association, GMS Decisions and/or Extraordinary GMS, and applicable laws;
2. Perform duties, authorities and responsibilities in accordance with the Company's Articles of Association and GMS Decisions and/or Extraordinary GMS Decisions in effective and efficient manner, and maintain the effective communication between the Board of Commissioners and Board of Directors, External Auditors, and the Company's Supervisory Authority;
3. Secure the interests of the Company through guaranteed protection of the interests of the Shareholders and report to the GMS;
4. Research and review the annual report prepared by the Board of Directors, and sign the annual report;
5. State their opinions and suggestions on the annual Work Plan and Budget proposed by the Board of Directors and ratify them in accordance with the provisions of the Articles of Association;
6. Supervise the development of the Company's activities;
7. State their opinions and suggestions to the General Meeting of Shareholders regarding issues having important impacts to the business management of the Company;
8. Report immediately to the GMS if there are indications for decreasing performance of the Company.

Rapat Dewan Komisaris

Dewan Komisaris telah mengadakan rapat secara berkala sepanjang tahun 2020, dengan rincian tingkat kehadiran masing-masing anggota Dewan Komisaris sebagai berikut:

Board of Commissioners' Meeting

The Board of Commissioners has held regular meetings throughout 2020, with details of the attendance rates of each member of the Board of Commissioners as follows:

No	Nama Dewan Komisaris Board of Commissioner's Name	Jumlah Rapat Number of Meeting	Kehadiran Presence	Ketidakhadiran Absence	Persentase Percentage
1.	Julien Steimer	12	12	0	100%
2.	Aquarius Rudianto*	2	1	1	50%
3.	Totok Priyambodo**	7	7	0	100%
4.	Frans Wiyono	12	12	0	100%
5.	Indra Noor	12	12	0	100%

*Sudah tidak menjabat sejak tanggal 19 Februari 2020/Term of office ended on February 19th, 2020
**Efektif menjabat sejak tanggal 28 Mei 2020/Assigned to his position effectively since May 28th, 2020

Pengambilan setiap keputusan dalam rapat-rapat tersebut di atas dilakukan berdasarkan musyawarah untuk mufakat. Berita Acara Rapat Dewan Komisaris yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dituangkan dalam suatu risalah rapat dan didokumentasikan dengan baik serta dibagikan kepada peserta rapat melalui media yang disepakati. Dewan Komisaris dapat juga mengambil keputusan-keputusan yang sah dan mengikat tanpa mengadakan Rapat Dewan Komisaris, dengan ketentuan bahwa semua anggota Dewan Komisaris telah diberitahukan secara tertulis tentang usulan-usulan tersebut. Keputusan yang diambil dengan cara demikian mempunyai kekuatan yang sama dengan keputusan yang diambil dengan sah dalam Rapat Dewan Komisaris.

Every decision taken in the meetings was made on deliberation to reach consensus. Minutes of Board of Commissioners' Meetings prepared in accordance with applicable provisions were set forth in minutes of meeting, well documented, and distributed to meeting participants through the appointed media. The Board of Commissioners may also make legitimate and binding decisions without holding a Board of Commissioners Meeting, on the condition that all members of the Board of Commissioners have been notified through written media regarding the proposed materials. The decision taken in such meeting will have similar binding effect as those taken legally in the Board of Commissioners' Meeting.

Pelaksanaan Tugas Dewan Komisaris

Sesuai tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, selama tahun 2020 Dewan Komisaris telah melaksanakan fungsi pengawasan atas kepengurusan Perusahaan yang dilaksanakan oleh Direksi.

Pelaksanaan tugas Dewan Komisaris dalam menjalankan pengawasan kegiatan usaha Perusahaan di sepanjang tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris menyarankan agar dibuat *"Fast Start"* yang berisikan strategi dan target yang mau dicapai dalam rangka mengawali tahun 2020;
2. Dewan Komisaris menyetujui penunjukan PWC sebagai akuntan publik tahun 2020;
3. Dewan Komisaris menyetujui biaya jasa PT AXA Services Indonesia tahun 2019 dan semester 1 tahun 2020;
4. Dewan Komisaris mengusulkan agar rekomendasi OJK atas audit 2019 dapat segera diselesaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan oleh OJK;
5. Sehubungan dengan efisiensi Perusahaan, Dewan Komisaris mengusulkan agar dibuat *Expense Evolution* beserta dengan *timeline* dan *action plan* yang ingin dilakukan;

Implementation of Duties of the Board of Commissioners

According to the duties and responsibilities of the Board of Commissioners, then in 2020, the Board of Commissioners fulfilled all of its responsibilities for overseeing the Company's management activities by the Board of Directors.

The implementation of the monitoring duty by the Board of Commissioners throughout 2020 is reported as follows:

1. Board of Commissioners recommended to prepare "Fast Start" that contained strategies and targets for the year of 2020;
2. Board of Commissioners approved the appointment of PWC as the Company's public accountant for financial year of 2020;
3. Board of Commissioners approved the service fee for PT AXA Services Indonesia for financial year of 2019 and first half of 2020, respectively;
4. Board of Commissioners advised that OJK's recommendations for the 2019 audit results should be completed immediately in accordance with the timeline set by OJK;
5. Due to the Company's efficiency, Board of Commissioners proposed to prepare Expense Evolution as well as the timeline and action plan;

6. Dewan Komisaris menyetujui revisi rencana bisnis Perusahaan tahun 2020-2022;
7. Dewan Komisaris menerima dan menyetujui implementasi Mandiri *Group Principle Guideline* (MGPG);
8. Dewan Komisaris menerima dan menyetujui Rencana Kerja Pemisahan Unit Syariah yang akan disampaikan kepada OJK;
9. Dewan Komisaris menyetujui rencana bisnis Perusahaan tahun 2021-2023.

6. Board of Commissioners approved the revised Corporate business plan for the period of 2020-2022;
7. Board of Commissioners accepted and approved the implementation of Mandiri Group Principle Guideline (MGPG);
8. Board of Commissioners accepted and approved Work Plan for the Spin-off of Sharia Unit, which was to be submitted to OJK;
9. Board of Commissioners approved the Corporate business plan for the period of 2021-2023.

Dewan Pengawas Syariah
Sharia Supervisory Board

Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan organ Perseroan yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan memberikan masukan berkenaan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas pemasaran produknya.

Komposisi Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) Perusahaan terdiri dari 1 (satu) orang yaitu Bapak Didin Hafidhuddin. Tugas dan kewenangan DPS adalah sebagai berikut:

1. DPS bertanggung jawab terhadap terlaksananya tugas pengawasan dan pemberian nasihat agar Perusahaan dijalankan berdasarkan prinsip syariah;
2. Mengajukan usul pengembangan produk dan operasional syariah serta melakukan *review* terhadap produk-produk yang akan disampaikan kepada regulator;
3. DPS bertanggung jawab dalam mematuhi ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta memantau efektivitas praktik *Good Corporate Governance*.

Perusahaan menerima Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Pemberian Izin Pendirian Unit Syariah melalui surat No. S-973/NB.223/2015 tanggal 2 Desember 2015.

The Sharia Supervisory Board (DPS) is the Company's organ responsible for supervising and providing the input regarding the implementation of sharia principles in every product marketing activity.

Composition of the Sharia Supervisory Board

The Company's Sharia Supervisory Board (DPS) consists of 1 (one) person, namely Mr. Didin Hafidhuddin. The DPS's duties and authorities are as follows:

1. DPS is responsible for supervising and providing recommendations to ensure the Company is running based on the sharia principles;
2. DPS proposes ideas for the development of the sharia products and operations as well as review the products to be submitted to regulators;
3. DPS is responsible for the regulatory compliance and monitoring the effective implementation of Good Corporate Governance practices.

The Company received a Copy of the Letter of the Board of Commissioners of Financial Services Authority (OJK) on Authorization for Sharia Unit Establishment by a letter No. S-973 / NB.223 / 2015 dated 2 December, 2015.

Direksi
Board of Directors

Sesuai dengan definisi Direksi berdasarkan ketentuan dalam Anggaran Dasar Perusahaan, disebutkan bahwa Direksi merupakan Organ Perseroan yang bertanggung jawab penuh dalam melakukan pengurusan Perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan.

According to the Articles of Association of the Company, it states that the Board of Directors is an organ of the Company which is responsible for managing the Company with respect to the Company's goals and objectives.

Pengangkatan dan Pemberhentian Direksi

Sesuai dengan ketentuan dalam Anggaran Dasar Perusahaan, pengangkatan dan pemberhentian anggota Direksi dilakukan melalui RUPS. Anggota Direksi ditunjuk masing-masing untuk suatu masa jabatan 3 (tiga) tahun yang dimulai pada saat penutupan rapat penunjukan mereka oleh RUPS, tanpa mengurangi hak RUPS untuk memberhentikan anggota Direksi sewaktu-waktu sebelum berakhir masa jabatannya.

Appointment and Dismissal of Directors

Pursuant to the provisions of the Company's Articles of Association, the members of the Board of Directors are appointed by a GMS. Members of Board of Directors are appointed to individually serve the office for 3 (three) years commencing from the closing of the GMS in which he/she is appointed without due respect to the GMS' right to dismiss or discharge the member(s) of the Board of Directors at any time prior to the expiry of their term of office.

Persyaratan Direksi

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, disebutkan bahwa kriteria Direksi Perusahaan Perasuransian adalah sebagai berikut:

1. Dinyatakan lulus penilaian kemampuan dan kepatutan;
2. Berdomisili di Indonesia;
3. Mampu untuk bertindak dengan itikad baik, jujur, dan profesional;
4. Mampu bertindak untuk kepentingan Perusahaan Perasuransian dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
5. Mendahulukan kepentingan Perusahaan Perasuransian dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat daripada kepentingan pribadi;
6. Mampu mengambil keputusan berdasarkan penilaian independen dan objektif untuk kepentingan Perusahaan Perasuransian dan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
7. Mampu menghindarkan penyalahgunaan kewenangannya untuk mendapatkan keuntungan pribadi yang tidak semestinya atau menyebabkan kerugian bagi Perusahaan Perasuransian.

Seluruh anggota Direksi Perusahaan telah memenuhi ketentuan tersebut di atas, dimana seluruh anggota Direksi telah lulus penilaian Kemampuan dan Kepatutan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (d/h Kementerian Keuangan, BAPEPAM-LK, Biro Perasuransian) melalui surat keputusan sebagai berikut:

1. Enny: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-184/NB.11/2020 tanggal 11 Agustus 2020;

2. Eddy Alfian: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-729/NB.12/2018 tanggal 2 Agustus 2018;

Board of Directors' Criteria

In accordance with the Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, it states that the criteria applied for Directors of Insurance Companies are as follows:

1. Having passed fit and proper test;
2. Reside in Indonesia;
3. To be able to act in good faith, honesty, and professionally;
4. To be able to act in the interests of Insurance Companies and policy holders, the Insured, the participants, and/or parties entitled to benefit;
5. Prioritize the interests of the Insurance Company and policy holders, the Insured, the participants, and/ or beneficiaries rather than personal interests;
6. To be able to make decisions based on independent and objective judgement in the interest of Insurance Companies and policy holders, the Insured, the participants, and/or parties entitled to benefit;
7. To be able to avoid misuse of authority to gain improper personal benefit or that may bring loss to Insurance Company.

All members of the Company's Board of Directors have complied with the above provisions as all members of the Board of Directors are declared to have passed the Fit and Proper Test of the Financial Services Authority (formerly the Ministry of Finance, BAPEPAM-LK, Insurance Bureau) based on the following decrees:

1. Enny: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-184/NB.11/2020 dated 11 August 2020;
2. Eddy Alfian: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-729/NB.12/2018 dated 2 August 2018;

3. Benny Waworuntu: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-519/NB.11/2019 tanggal 10 September 2019;
4. Edwin Sugianto: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-607/NB.11/2019 tanggal 21 Oktober 2019;
5. Laurent Bourson: Salinan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-451/NB.11/2020 tanggal 18 Desember 2020.

Dengan demikian, seluruh anggota Direksi telah memiliki integritas, kompetensi, dan reputasi yang memadai.

Komposisi Direksi

Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian dinyatakan bahwa Perusahaan Asuransi wajib memiliki anggota Direksi paling sedikit 3 (tiga) orang.

Selama tahun 2020, komposisi atau susunan anggota Direksi mengalami beberapa kali perubahan susunan anggota Direksi dengan detail sebagai berikut:

3. Benny Waworuntu: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-KEP-519/NB.11/2019 dated 10 September 2019;
4. Edwin Sugianto: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-607/NB.11/2019 dated 21 October 2019;
5. Laurent Bourson: Copy of the Decision of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-451/NB.11/2020 dated 18 December 2020.

Thus, we confirm that all members of the Board of Directors have adequate integrity, competence and reputation.

Composition of Board of Directors

Based on the provision of the Financial Services Authority Regulation No. 73 / POJK.05 / 2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, it states that Insurance Companies must have a Board of Directors consisting of at least 3 (three) people.

During 2020, the composition of the members of the Board of Directors experienced several changes with the following details:

Susunan Direksi pada posisi 1 Januari 2020 terdiri dari:
The composition of the Board of Directors as of January 1st, 2020 consisted of:

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Direktur Director	Eddy Alfian	2018	2021
Direktur Director	Benny Waworuntu	2019	2022
Direktur Director	Edwin Sugianto	2019	2022

Susunan Direksi pada posisi 11 Agustus 2020 terdiri dari:
The composition of the Board of Directors as of August 11th, 2020 consisted of:

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Presiden Direktur President Director	Enny	2020	2023
Direktur Director	Eddy Alfian	2018	2021
Direktur Director	Benny Waworuntu	2019	2022
Direktur Director	Edwin Sugianto	2019	2022

Susunan Direksi pada posisi 18 Desember-31 Desember 2020 terdiri dari:
The composition of the Board of Directors from December 18th to December 31st, 2020 consists of:

Jabatan Position	Nama Name	Anggota Sejak Member Since	Tahun Berakhir End of Tenure
Presiden Direktur President Director	Enny	2020	2023
Direktur Director	Eddy Alfian	2018	2021
Direktur Director	Benny Waworuntu	2019	2022
Direktur Director	Edwin Sugianto	2019	2022
Direktur Director	Laurent Marie Gerard Bourson	2020	2023

Independensi Direksi

Agar Direksi dapat bertindak sebaik-baiknya demi kepentingan Perusahaan secara keseluruhan, maka independensi Direksi merupakan salah satu faktor penting yang harus dijaga. Untuk menjaga independensi, maka ditetapkan ketentuan sebagai berikut:

Independence of the Directors

In order for the Board of Directors to act in the best interests of the Company, independency of the Board of Directors is a key factor that must be maintained. To do so, the following provisions are specified:

Independensi Direksi
information on the Independence of Board of Directors

Kriteria Independensi Criteria Of Independence	EE	EA	BW	ES	LB
Anggota Direksi telah menandatangani pernyataan bahwa "tidak memiliki benturan kepentingan" terhadap setiap keputusan yang diambil oleh pihak yang berwenang mengambil keputusan The members of the Board of Directors have signed a statement that said "there is no conflict of interest" in regard to any decisions taken by the parties authorized to make the decision	√	√	√	√	√
Anggota Direksi tidak pernah memberikan kuasa umum kepada pihak lain yang mengakibatkan pengalihan dan fungsi Direksi The members of the Board of Directors never delegate any authority to the other parties which results in the transfer of function of the Board of Directors	√	√	√	√	√
Seluruh anggota Direksi tidak saling memiliki hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua dengan sesama anggota Direksi dan/atau dengan anggota Dewan Komisaris All members of the Board of Directors do not have any family relationship with each other up to the second degree with the fellow members of the Board of Directors and/or members of the Board of Commissioners	√	√	√	√	√
Seluruh anggota Direksi tidak memiliki hubungan keuangan maupun hubungan anggota Dewan Komisaris dan/atau Direksi lainnya dan/atau pemegang saham pengendali Perusahaan All members of the Board of Directors do not have any financial relationship between the members of the Board of Commissioners and/or other Directors and/or the controlling shareholders of the Company	√	√	√	√	√

EE: Enny, EA: Eddy Alfian, BW: Benny Waworuntu, ES: Edwin Sugianto, LB: Laurent Marie Gerard Bourson

Rapat Direksi

Direksi telah mengadakan rapat secara berkala sepanjang tahun 2020, dengan rincian tingkat kehadiran masing-masing anggota Direksi sebagai berikut:

Board of Directors Meeting

The Board of Directors held regular meetings in 2020. The attendance rate of each member of the Board of Directors is detailed out as follows:

No	Nama Direksi Board of Directors Name	Jabatan Position	Jumlah Rapat Number of Meeting	Kehadiran Presence	Ketidakhadiran Absence	Persentase Percentage
1.	Enny*	Presiden Direktur President Director	13	13	0	100%
2.	Eddy Alfian	Direktur Director	28	28	0	100%
3.	Benny Waworuntu	Direktur Director	28	28	0	100%
4.	Edwin Sugianto	Direktur Director	28	28	0	100%
5.	Laurent Marie Gerard Bourson**	Direktur Director	1	1	0	100%

* Efektif menjabat sejak 11 Agustus 2020/Effective since December 11th, 2020
** Efektif menjabat sejak 18 Desember 2020/Effective as of December 18th, 2020

Pengambilan setiap keputusan dalam rapat-rapat tersebut di atas dilakukan berdasarkan musyawarah untuk mufakat. Berita Acara Rapat Direksi dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dituangkan dalam suatu risalah rapat, dan didokumentasikan dengan baik serta dibagikan kepada peserta rapat melalui media yang disepakati.

Sepanjang tahun 2020, Rapat Direksi membahas hal-hal sebagai berikut:
1. Kinerja *Sales* secara berkala sebagai salah satu bentuk aktivitas *monitoring*;
2. Kinerja *Priority Project* secara berkala sebagai salah satu bentuk aktivitas *monitoring*;
3. Kinerja Operasional dan Pelayanan Nasabah sebagai salah satu bentuk aktivitas *monitoring*;
4. Kinerja *Financial & Collection, Underwriting* dan Klaim sebagai salah satu bentuk aktivitas *monitoring*;
5. Kinerja Sumber Daya Manusia (Demografi, *Attrition, Training, HR Policies, Performance Management*, dll.) sebagai salah satu bentuk aktivitas *monitoring*;
6. Pengembangan produk baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang makin beragam;
7. Rencana dan inovasi pengembangan bisnis melalui teknologi digital;
8. Penetapan rencana bisnis 2021 secara komprehensif.

Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Tugas dan tanggung jawab pokok Direksi sebagaimana tertuang dalam Anggaran Dasar Perusahaan adalah sebagai berikut:
1. Memimpin dan mengurus Perusahaan sesuai dengan maksud dan tujuan Perusahaan dan senantiasa berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas Perusahaan;
2. Menjaga efektivitas dan efisiensi operasional Perusahaan;
3. Menguasai, memelihara, serta mengurus kekayaan Perusahaan.

Decision-making in the above-mentioned meetings is based on deliberation for consensus. Minutes of Board of Directors' Meetings are made in accordance with the applicable provisions, are set forth in a minutes of meeting, and are properly documented and distributed to the meeting participants through an agreed channel.

Throughout 2020, the Board of Directors Meeting discussed the following matters:
1. Periodical Sales Performance as one of monitoring activities;
2. Periodical Priority Project performance as one of monitoring activities;
3. Operational Performance and Customer Service as one of monitoring activities;
4. Financial & Collection, Underwriting and Claims performance as one of monitoring activities;
5. Performance of Human Resources (Demographics, Attrition, Training, HR Policies, Performance Management, etc.) as one of monitoring activities;
6. Development of new products to meet customers' increasingly various needs;
7. Planning and innovating the business development through the digital technology;
8. Determining 2021 business plan comprehensively.

Duties and Responsibilities of the Board of Directors

The main duties and responsibilities of the Board of Directors as stipulated in the Company's Articles of Association are as follows:
1. Leading and managing the Company in accordance with the purpose and objective of the Company and constantly striving to improve the Company's efficiency and effectiveness;
2. Maintaining the effectiveness and efficiency of the Company's operations;
3. Controlling, maintaining, and managing the Company's assets.

Masing-masing anggota Direksi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Presiden Direktur
   a. Mengkoordinasikan pelaksanaan pengurusan Perusahaan sebagaimana ditetapkan dalam Anggaran Dasar dan keputusan RUPS Perusahaan dengan mengindahkan ketentuan yang berlaku;
   b. Mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mensupervisi setiap Direktorat dalam Perusahaan, secara berkesinambungan sesuai dengan bidangnya masing-masing agar dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, dan tetap pada jalur strategi jangka panjang Perusahaan;
   c. Mengkoordinasikan Departemen Internal Audit, *Legal and Compliance, Risk Management,* dan *Human Resources* untuk menjamin kelancaran aktivitas operasional Perusahaan;
   d. Mengarahkan proses-proses perubahan yang diperlukan untuk memenuhi tantangan persaingan pasar dengan mendorong *business unit* memasarkan produk dan jasa dengan lebih dinamis dan kompetitif, dengan pengkajian yang komprehensif dari *unit Risk*;
   e. Meningkatkan citra Perusahaan baik di tingkat nasional maupun internasional dan turut membina hubungan baik dengan *business partner, investment* bank, lembaga keuangan, nasabah, dan otoritas pemerintah;
   f. Berhak dan berwenang bertindak untuk dan atas nama Direksi serta mewakili Perusahaan.

2. Direktur yang membawahkan fungsi Distribusi dan Pemasaran
   a. Memastikan rencana strategis Distribusi dan Pemasaran, yang berkaitan dengan rencana Perusahaan;
   b. Mengendalikan dan memantau perkembangan dan pencapaian di masing-masing fungsi, guna memastikan kesesuaiannya dengan rencana Perusahaan;
   c. Mengambil tindakan untuk mengatasi masalah dan memimpin inisiatif atau proyek baru yang berkaitan dengan fungsi Distribusi dan Pemasaran, untuk meningkatkan efektivitas dan pencapaian target;
   d. Memimpin dan mengawasi setiap aspek dalam fungsi Distribusi dan Pemasaran, untuk memastikan efektivitas dan profitabilitas yang sejalan dengan target Perusahaan dan masing-masing divisi;
   e. Bekerja sama dengan *leadership team* Perusahaan untuk memberikan masukan ke dalam pengembangan dan implementasi rencana bisnis Perusahaan, serta mendukung pencapaian target Pemegang Saham secara keseluruhan;
   f. Memimpin jalur pemasaran *direct* dan memastikan pencapaian target penjualan (GWP, COR) melalui koordinasi dengan Bank Mandiri, perusahaan anak, dan kepada pihak ketiga lainnya;
   g. Memimpin tim Distribusi dan Pemasaran untuk mengelola *broker, agency, alternate distribution* dan seluruh jalur distribusi dan pemasaran non Bank Mandiri serta memastikan pencapaian target penjualan (GWP, COR);

Besides, each member of the Board of Directors also serves the individual duties and responsibilities as follows:

1. President Director
   a. Coordinating the Company's management activities as stipulated in the Articles of Association and the decision of the Company's GMS in accordance with existing provisions;
   b. Coordinating, directing, and supervising each Directorate of the Company on continuous basis in line with their respective departments so that the Company can run smoothly, effectively, efficiently, and consistent with the Corporate long-term strategy;
   c. Coordinating the Internal Audit, Legal and Compliance, Risk Management and Human Resources Departments to ensure the smooth operation of the Company;
   d. Directing the change processes required to meet the competitive market challenges by encouraging business units to market the products and services more dynamically and competitively, accompanied with a comprehensive assessment by the Risk unit;
   e. Improving the Corporate image, both at national and international levels, and contributing to building good relationships with business partners, investment banks, financial institutions, customers, and government authorities;
   f. Entitled and authorized to act for and on behalf of the Directors and represent the Company.

2. Director of Distribution and Marketing
   a. To ensure the Distribution and Marketing strategic plan relating to Corporate Plan;
   b. To control and monitor the development and achievement of each function to ensure their consistency with Corporate Plan;
   c. To take action to address issues and lead new initiatives or projects relating to Distribution and Marketing function to improve effectiveness and target realization;
   d. To lead and oversee each aspect of Distribution and Marketing function to ensure effectiveness and profitability in line with the targets of the Company and of each division;
   e. To cooperate with the Company's leadership team to give inputs to the development and implementation of Company's business plan, as well as support the target realization of the Shareholders;
   f. To lead direct marketing channel and ensure the sales target achievement (GWP, COR) through coordination with Bank Mandiri, its subsidiaries and to other third parties;
   g. To lead the Distribution and Marketing team in managing brokerage, agency, alternate distribution as well as the whole non-Bank Mandiri channels of distribution and marketing while ensuring the realization of sales targets (GWP, COR);

h. Membangun dan mengembangkan penjualan melalui *alternate channels* lainnya serta memprioritaskan dan memastikan efektivitas dari setiap jalur distribusi untuk mencapai target penjualan dan bisnis;
i. Sebagai Direksi, memastikan tata kelola Perusahaan dalam aspek operasional, keuangan, dan penjualan.

3. Direktur yang membawahkan fungsi Keuangan
   a. Memimpin dan mengarahkan penyusunan serta perumusan kebijakan dan strategi, pemutakhiran, dan sosialisasi kebijakan dalam bidang keuangan;
   b. Memimpin dan mengarahkan penyusunan *Business Plan* serta *Action Plan* jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang agar sejalan dengan kebijakan Perusahaan;
   c. Memimpin dan memastikan implementasi terhadap kebijakan yang ada pada Departemen *Finance* telah dilaksanakan dan sesuai dengan ketentuan *Finance & Accounting* yang berlaku;
   d. Memimpin dan mengarahkan aktivitas pembukuan dan pelaporan *(Accounting)* agar memiliki sistem keuangan dengan pengawasan, kebijakan, dan prosedur yang tepat untuk dapat menghasilkan informasi keuangan yang tepat waktu, lengkap, konsisten, andal, dan terukur;
   e. Memimpin dan mengarahkan penyusunan *performance management system* yang andal, terukur, lengkap, konsisten, serta memonitor dan mengukur pelaksanaannya secara akurat dan tepat waktu;
   f. Mengkoordinir Departemen *Finance & Accounting, Procurement, Operation*, dan Departemen *Technical* untuk mendukung operasional Perusahaan.

4. Direktur yang membawahkan fungsi Kepatuhan
   a. Merumuskan strategi guna mendorong terciptanya Budaya Kepatuhan;
   b. Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip-prinsip kepatuhan yang akan ditetapkan oleh Direksi;
   c. Menetapkan sistem dan prosedur kepatuhan yang akan digunakan untuk menyusun ketentuan dan pedoman internal;
   d. Memastikan bahwa seluruh kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan Perusahaan telah sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Prinsip Syariah bagi Unit Usaha Syariah;
   e. Mengelola dan meminimalisir Risiko Kepatuhan;
   f. Melakukan tindakan pencegahan agar kebijakan dan/atau keputusan yang diambil Direksi tidak menyimpang dari ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk memberikan pendapat yang berbeda/*dissenting opinion* apabila terdapat kebijakan dan/atau keputusan yang menyimpang dari ketentuan Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

h. To establish and develop sales through other alternate channels, as well as to prioritize and ensure the effectiveness of each distribution channel in a way to realize sales and business targets;
i. As a Director, to ensure the implementation of good corporate governance in all operational, financial and sales aspects.

3. Director of Finance
   a. Leading and directing the composition and formulation of policies and strategies, updating and disseminating policies in the financial sector;
   b. Leading and directing the preparation of a Business Plan and short-term, mid-term and long-term Action Plans to ensure them in line with Company's policies;
   c. Leading and ensuring the implementation of the policies in the Finance Department has been carried out and in accordance with the provisions of the applicable Finance & Accounting;
   d. Leading and directing accounting and reporting activities in order to have a financial system with appropriate supervision, policies and procedures to be able to produce timely, complete, consistent, reliable, and measurable financial information;
   e. Leading and directing the preparation of a performance management system that is reliable, measurable, complete, consistent, and monitors and measures its implementation accurately and on time;
   f. Coordinating the Department of Finance & Accounting, Procurement, Operation and Technical Department to support the Company's operations.

4. Director who leads the Compliance function
   a. To compose the strategies to encourage the development of Compliance Culture;
   b. To propose a Compliance policy or Compliance principles to be submitted for Board of Directors' approval;
   c. To determine a compliance system and procedures to be used for composing internal regulations and guidance;
   d. To ensure that the whole policies, regulations, system and procedures as well as business activities of the Company have been in line with regulations of Financial Services Authority and prevailing laws, including Sharia principles for Sharia Business Unit;
   e. To manage and minimize Compliance Risks;
   f. To take anticipative measures to ensure that every policy and/or decisions of Board Directors do not violate the regulations of Financial Services Authority and prevailing laws, including dissenting opinions if there is a policy and/or decision that does not comply with the regulations of the Financial Services Authority and prevailing laws;

g. Melakukan tugas-tugas lainnya yang terkait dengan Fungsi Kepatuhan termasuk memantau dan menjaga kepatuhan Perusahaan terhadap komitmen yang dibuat oleh Perusahaan kepada Otoritas Jasa Keuangan maupun otoritas pengawas lainnya yang berwenang serta memastikan bahwa Satuan Kerja Kepatuhan yang dibentuk Perusahaan telah memahami hal-hal yang terkait dengan Fungsi Kepatuhan;
h. Berkoordinasi dengan Komisaris Independen melalui komite-komite yang berada di bawah Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit dan Kepatuhan serta Komite Pemantau Risiko, serta Dewan Pengawas Syariah terkait pelaksanaan fungsi kepatuhan Unit Usaha Syariah terhadap Prinsip Syariah; dan

i. Bertindak sebagai *coordinator* atas penerapan Manajemen Risiko dan Fungsi Kepatuhan terhadap seluruh kegiatan usaha Perusahaan untuk mencapai Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*).

5. Direktur yang membawahkan fungsi Operasional
   a. Mengembangkan dan ketika disetujui melaksanakan kegiatan operasional, beserta penganggaran dan perencanaan, sejalan dengan hasil penelitian terhadap konsumen dan distributor, tujuan penjualan dan rencana bisnis Perusahaan secara keseluruhan;
   b. Bekerja sama dengan tim pimpinan untuk memberikan masukan kedalam pengembangan dan pelaksanaan tujuan bisnis perusahaan, dan memimpin inisiatif operasional untuk mengelola penghematan biaya, waktu *turn-around,* efektivitas layanan dan tata kelola sejalan dengan indeks kinerja (*Key Performance Index*/KPI);
   c. Memastikan tujuan dan operasional Perusahaan dengan mendukung infrastruktur, kebijakan, proses dan tata kelola yang tersedia dan cukup untuk memberikan dukungan bagi distributor dalam mencapai target penjualan;
   d. Mengarahkan dan mengembangkan proses operasi pusat untuk memastikan penyampaian pemrosesan polis sesuai SLA dan KPI Perusahaan, serta sesuai dengan standar dan strategi Perusahaan;
   e. Memastikan kesiapan infrastruktur IT dan aplikasi untuk mendukung bisnis dan untuk mempercepat pertumbuhan bisnis;
   f. Memastikan kesiapan rencana *Crisis Management and Business Continuity* (CMBC) dan memimpin pelaksanaan CMBC apabila terjadi krisis atau gangguan bisnis.

g. To conduct other duties relating to Compliance Function including monitoring and ensuring the fulfillment of the Company's commitment to the Financial Services Authority and other supervisory authorities as well as ensuring that Compliance Unit of the Company has understanding of the issues relating to Compliance Function;

h. To coordinate with Independent Commissioners through committees under supervision of the Board of Commissioners, namely Board of Audit and Compliance Committee as well as Board of Risk Committee and with the Sharia Supervisory Board relating to the implementation of Compliance function of Sharia Business Unit against Sharia Principles; and
i. To act as coordinator for implementation of Risk Management and Compliance Function in all business activities of the Company in order to adhere to Good Corporate Governance principles.

5. Director who leads Operational Function
   a. To develop, and if approved, to carry out the operational activities as well as budgeting and planning, in line with the results of research upon the customers and distributors, sales goals and the entire corporate business plan;

   b. To cooperate with team managers to give inputs regarding the development and implementation of corporate business objectives, and lead operational initiatives for managing cost efficiency, turn-around period, service effectiveness and good governance in accordance with Key Performance Indicators (KPI);
   c. To ensure corporate objectives and operation by supporting the available infrastructure, policies, process and good governance to help facilitate the distributors to achieve sales targets;
   d. To direct and develop central operational processes to ensure that the policy is processed according to SLA and KPI of the Company, and in compliance with the Company's standards and strategies;
   e. To ensure that IT infrastructure and application is ready to support the business operation and facilitate growth acceleration;
   f. To ensure the readiness of Crisis Management and Business Continuity (CMBC) plan and to lead implementation of CMBC if business disruption or crisis occurs.

Komite Penunjang Dewan Komisaris
Supporting Committees of the Board of Commissioners

Untuk mendorong agar Perusahaan dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip Tata Kelola Perusahaan yang dilaksanakan secara konsisten, maka Dewan Komisaris membentuk Komite di bawah Dewan Komisaris, yaitu Komite Audit dan Kepatuhan dan Komite Pemantau Risiko.

Komite-komite tersebut bekerja secara profesional dan independen yang secara kolektif membantu Dewan Komisaris dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengawasan dan pemberian nasihat.

Independensi dari tiap-tiap anggota Komite di bawah Dewan Komisaris telah tercantum dalam *Charter* Komite di bawah Dewan Komisaris yang diperbaharui secara berkala menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Komite Audit dan Kepatuhan

Komite Audit dan Kepatuhan bertugas untuk membantu Dewan Komisaris dalam memantau dan memastikan efektivitas sistem pengendalian internal dan pelaksanaan tugas auditor internal dan auditor eksternal dengan melakukan pemantauan dan evaluasi atas perencanaan audit dalam rangka menilai kecukupan pengendalian internal termasuk proses keuangan serta ketaatan terhadap peraturan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, Komite Audit dan Kepatuhan wajib diketuai oleh Komisaris Independen. Guna memenuhi Peraturan tersebut, maka Perusahaan telah membentuk Komite Audit dan Kepatuhan yang diketuai oleh Komisaris Independen.

Fungsi yang dilakukan oleh Komite Audit dan Kepatuhan adalah sebagai berikut:
- Penelaahan dan pemantauan atas efektivitas sistem pengendalian internal dan manajemen risiko;
- Penelaahan dan pemantauan atas pengendalian internal atas laporan keuangan untuk memastikan integritas dan kewajaran laporan keuangan;
- Penelaahan atas ruang lingkup program audit internal, pelaksanaan pemeriksaan audit internal dan mengawasi pelaksanaan tindak lanjut oleh Direksi atas temuan *audit internal*;
- Memastikan kecukupan atas ketersediaan sumber daya fungsi audit internal (baik secara *budget* keuangan dan keahlian) dalam konteks profil risiko dan kontrol internal Perusahaan;
- Penelaahan kinerja fungsi audit internal dan memberikan penilaian yang objektif atas efektivitas fungsi audit internal;
- Penelaahan dan pemantauan atas rencana dan ruang lingkup audit laporan keuangan serta hasil audit oleh auditor eksternal;

To ensure that the Company is managed in accordance with the Good Corporate Governance principles that are consistently implemented, the Board of Commissioners forms committees under the Board of Commissioners, which are Board of Audit and Compliance Committee and Board of Risk Committee.

These committees work professionally and independently. They collectively assist the Board of Commissioners in carrying out its duties, implementing its supervisory function, and giving advice.

The independence of each member of the committees under the Board of Commissioners has been stated in the Charter of the Committees under the Board of Commissioners, which is regularly updated to conform to the applicable laws and regulations.

Board of Audit and Compliance Committee

Board of Audit and Compliance Committee is tasked to assist the Board of Commissioners in monitoring and ensuring the effectiveness of the internal control system and the implementation of the duties of internal auditors and external auditors by monitoring and evaluating audit planning in order to assess the adequacy of internal controls including financial processes and compliance with applicable laws and regulations.

According to the Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, Board of Audit and Compliance Committee must be chaired by an Independent Commissioner. In order to comply with these Regulations, the Company has formed Board of Audit and Compliance Committee chaired by an Independent Commissioner.

The functions carried out by the Board of Audit and Compliance Committee are as follows:
- Reviewing and monitoring the effectiveness of the internal control system and risk management;
- Reviewing and monitoring the internal control over financial statements to ensure the integrity and fairness of financial statements;
- Reviewing the scope of the internal audit program, carrying out the internal audit checks, and supervising the implementation of follow-up actions by the Board of Directors to internal audit findings;
- Ensuring the adequacy of the availability of internal audit resources (both in financial budget and expertise) in the risk profile and internal control of the Company;
- Reviewing the performance of the internal audit function and providing an objective assessment of the effectiveness of the internal audit functions;
- Reviewing and monitoring the plans and scope of the financial report audit and the results of the audit by the external auditor;

- Melakukan penunjukan atau pemberhentian auditor eksternal, memantau proses seleksi atas auditor eksternal dan memberikan rekomendasi atas penunjukan atau pemberhentian auditor eksternal;
- Penelaahan atas ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan;
- Penelaahan efektivitas atas sistem pemantauan kepatuhan;
- Pemantauan atas kasus–kasus litigasi yang dihadapi perusahaan;
- Pemantauan atas penanganan keluhan pelanggan dan tindakan kecurangan baik eksternal maupun internal.

- Appointing or dismissing external auditors, monitoring the selection process of external auditors and providing recommendations on the appointment or dismissal of external auditors;
- Reviewing compliance with laws and regulations relating to the Company's activities;
- Reviewing the effectiveness of compliance monitoring systems;
- Monitoring of litigation cases faced by the Company;
- Monitoring the handling of customer complaints and fraudulent actions both externally and internally.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.05/2019 tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, dan Masa Kerja Komite pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi dan Perusahaan Reasuransi Syariah, dinyatakan bahwa Komite Audit melakukan rapat komite paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Guna memenuhi peraturan tersebut maka, sepanjang tahun 2020 Komite Audit dan Kepatuhan telah melakukan rapat sebanyak 7 kali dengan rincian kehadiran sebagai berikut:

Based on the Circular Letter of the Financial Services Authority No. 14/SEOJK.05/2019 concerning the Establishment, Membership Structure, and Term of Office of Committees under Board of Commissioners of the Insurance Company, Sharia Insurance Company, Reinsurance Company and Sharia Reinsurance Company, it is stated that Board of Audit and Compliance Committee must conduct committee meetings at least once every 3 (three) months. In order to comply with these regulations, throughout 2020 Board of Audit and Compliance Committee has conducted 7 meetings with attendance details as follows:

No	Nama Komite Audit dan Kepatuhan Name of Board of Audit and Compliance Committee	Jabatan Position	Jumlah Rapat Total Meetings	Hadir Attendance	Ketidakhadiran Absence	Presentasi Percentage
1.	Frans Wiyono	Ketua/Chairman	7	7	-	100%
2.	Julien Steimer	Anggota/Member	7	7	-	100%
3.	Aquarius Rudianto*	Anggota/Member	2	-	2	0%
4.	Totok Priyambodo**	Anggota/Member	4	3	1	75%
5.	Indra Noor	Anggota/Member	7	-	-	100%
6.	Dumaria R Tampubolon	Anggota/Member	7	7	-	100%

*Efektif mengundurkan diri sejak tanggal 19 Februari 2020/Resigned effective since February 19th, 2020
**Efektif menjabat sejak tanggal 28 Mei 2020/Assigned to his position effectively since May 28th, 2020

Komite Pemantau Risiko

Komite Pemantau Risiko bertugas untuk membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi serta menilai toleransi risiko yang dapat diambil oleh Perusahaan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, Komite Pemantau Risiko wajib diketuai oleh Komisaris Independen.

Fungsi yang dilakukan oleh Komite Pemantau Risiko adalah sebagai berikut:
- Memberikan masukan kepada Dewan Komisaris dalam penyusunan dan perbaikan kebijakan manajemen risiko;
- Melakukan diskusi dengan Direksi atau unit kerja yang terkait dengan masalah manajemen risiko;
- Memastikan pelaksanaan kebijakan manajemen risiko dalam kegiatan Perusahaan;

Board of Risk Committee

Board of Risk Committee has the responsibility to assist the Board of Commissioners in monitoring the implementation of risk management prepared by the Board of Directors and assessing the toleration of risks that can be taken by the Company.

Pursuant to the Financial Services Authority Regulation No. 73 / POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Companies, Board of Risk Committee must be led by an Independent Commissioner.

The functions carried out by Board of Risk Committee are as follows:
- Providing input to the Board of Commissioners in the preparation and improvement of risk management policies;
- Discussing with the Board of Directors or working units related to risk management issues;
- Ensuring the implementation of risk management policies in the Company's activities;

- Mempelajari kebijakan dan peraturan yang terkait dengan manajemen risiko;
- Memastikan telah dipertimbangkannya segala risiko yang penting dalam produk-produk Perusahaan dan segala dampak karena adanya perubahan atau kejadian yang signifikan baik yang berasal dari internal maupun eksternal Perusahaan;
- Melakukan pembahasan laporan triwulanan profil risiko;
- Secara proaktif menyelenggarakan rapat dengan Direksi dalam rangka mengantisipasi akan adanya risiko, khususnya apabila terdapat peristiwa penting dan peraturan eksternal yang mempengaruhi bidang usaha Perusahaan.

- Studying the policies and regulations related to risk management;
- Ensuring that all important risks have been considered in the Company's products, including all impacts due to significant changes or events both from internal and external sides of the Company:
- Conducting the discussion on quarterly risk profile reports;
- Proactively holding meetings with the Directors in anticipation of risks, especially if there are important events and external regulations that affect the Company's business.

Berdasarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.05/2019 tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, dan Masa Kerja Komite pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi dan Perusahaan Reasuransi Syariah, dinyatakan bahwa Komite Pemantau Risiko melakukan rapat komite paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. Guna memenuhi peraturan tersebut maka, sepanjang tahun 2020 Komite Pemantau Risiko telah melakukan rapat sebanyak 12 kali dengan rincian kehadiran sebagai berikut:

Based on the Circular Letter of the Financial Services Authority No. 14/SEOJK.05/2019 concerning the Establishment, membership Structure, and Term of Office of Committees under Board of Commissioners of the Insurance Company, Sharia Insurance Company, Reinsurance Company and Sharia Reinsurance Company, it is stated that Board of Risk Committee must conduct committee meetings at least once every 3 (three) months. In order to fulfill these regulations, throughout 2020 Board of Risk Committee held 12 meetings with attendance details as follows:

No	Nama Komite Pemantau Risiko Name of Board of Risk Committee	Jabatan Position	Jumlah Rapat Total Meetings	Hadir Attendance	Ketidakhadiran Absence	Presentasi Percentage
1.	Indra Noor	Ketua/Chairman	12	12	-	100%
2.	Julien Steimer	Anggota/Member	12	11	1	92%
3.	Aquarius Rudianto*	Anggota/Member	2	-	-	0%
4.	Totok Priyambodo**	Anggota/Member	7	7	-	100%
5.	Frans Wiyono	Anggota/Member	12	12	-	100%
6.	Dumaria R Tampubolon	Anggota/Member	12	11	1	92%

*Efektif mengundurkan diri sejak tanggal 19 Februari 2020/Resigned effective since February 19th, 2020
**Efektif menjabat sejak tanggal 28 Mei 2020/Assigned to his position effectively since May 28th, 2020

Komite Tata Kelola Terintegrasi

Mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 18/POJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan, Entitas Utama dalam hal ini adalah Bank Mandiri wajib untuk membentuk Komite Tata Kelola Terintegrasi (TKT).

Guna memenuhi peraturan tersebut di atas, Bank Mandiri selaku Entitas Utama telah membentuk Komite TKT yang beranggotakan Komisaris Independen dengan perwakilan dari masing-masing Perusahaan Anak, di mana Komisaris Independen Perusahaan menjadi anggota dari Komite TKT.

Integrated Governance Committee

Referring to the Financial Services Authority Regulation No. 18/POJK.03/2014 dated 18 November 2014 on the Implementation of Integrated Governance for the Financial Conglomerate, the Main Entity, in this case Bank Mandiri, is required to establish an Integrated Governance Committee.

In order to comply with the aforementioned rules, Bank Mandiri as the Main Entity has established a TKT Committee consisting of Independent Commissioners with representatives from each of the Subsidiary Companies. Furthermore, the Company's Independent Commissioner acts as a member of the TKT Committee.

Komite di Bawah Direksi
Committee Supervised by the Board of Directors

Komite Investasi

Perusahaan telah membentuk Komite Investasi yang bertujuan untuk membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan investasi dan memantau pelaksanaan kebijakan investasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian, Komite Investasi bagi Perusahaan Asuransi Kerugian paling sedikit terdiri dari:
1. Anggota Direksi yang membawahi fungsi pengelolaan investasi;
2. Aktuaris perusahaan atau tenaga ahli perusahaan.

Oleh karena itu, guna memenuhi ketentuan tersebut, maka Perusahaan telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 002/SK/MAGI-BOD/XI/2014 tanggal 16 September 2014 tentang Pembentukan Komite Investasi, di mana Keputusan Direksi ini mencabut Keputusan Direksi No. SK-011/MAGI/XII/2012 dikarenakan adanya perubahan susunan anggota Komite Investasi.

Anggota Komite Investasi Perusahaan berdasarkan Kerangka Acuan Kerja terdiri dari:
1. Anggota Direksi yang membawahi fungsi pengelolaan investasi;
2. Direktur utama;
3. Pengawas Keuangan Perusahaan;
4. Aktuaris Perusahaan dan/atau Tenaga Ahli Perusahaan.

Tugas dan wewenang Komite Investasi adalah sebagai berikut:
1. Membantu Direksi dalam merumuskan kebijakan dan strategi investasi;
2. Memantau pelaksanaan kebijakan dan strategi investasi yang telah ditetapkan;
3. Membantu Direksi dalam menyusun rencana pengelolaan investasi tahunan;
4. Melakukan analisa atas portofolio investasi yang telah dilakukan.

Investment Committee

The Company has established an Investment Committee with the aim to assist the Board of Directors in composing investment policies and monitoring the implementation of determined investment policies.

According to Regulation of Financial Service Authority No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Company, Investment Committee of General Insurance Company is, at the very least, composed of:
1. Members of Board of Directors in charge of investment management function;
2. Company's actuary or experts.

To comply with this regulation, the Company has issued a Decision of Board of Directors No. 002/SK/MAGI-BOD/XI/2014 on the Establishment of Investment Committee on 16 September 2014. This decision revised the Decision of Board of Directors No. SK-011/MAGI/XII/2012 to accommodate a change in the composition of Investment Committee.

According to the Company's Working Guideline, Investment Committee is composed of:
1. Member of Board of Directors supervising Investment management function;
2. President Director;
3. Financial Controller;
4. Company's Actuary and/or experts.

Duties and authorities of Investment Committee are as follows:
1. Assist the Board of Directors in formulating investment policies and strategies;
2. Monitor the implementation of the determined investment policies and strategies;
3. Assist the Board of Directors in composing annual investment management plan;
4. Analyze the existing investment portfolio.

Komite Pengembangan Produk

Perusahaan telah membentuk Komite Pengembangan Produk yang bertujuan untuk membantu Direksi dalam pelaksanaan tugas pengawasan terhadap pengembangan produk sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan bagi Perusahaan Perasuransian. Tugas utama Komite Pengembangan Produk adalah melakukan penerapan dan pengaturan atas seluruh pengembangan produk dan strategi yang dihasilkan atas produk untuk Perusahaan.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Komite Pengembangan Produk melakukan tugas:

1. Menyusun rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi sebagai bagian dari rencana strategis kegiatan usaha Perusahaan;
2. Mengevaluasi kesesuaian produk asuransi baru yang akan dipasarkan dengan rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi;
3. Mengevaluasi kinerja produk asuransi dan mengusulkan perubahan atau penghentian pemasarannya.

Oleh karena itu, guna memenuhi Peraturan tersebut, maka Perusahaan telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 004/SK/MAGI-BOD/IV/2017 tanggal 28 April 2017 tentang Susunan Komite Pengembangan Produk, dengan anggotanya terdiri dari:

1. Direktur Utama;
2. Anggota Direksi lainnya;
3. Chief Operating Officer;
4. Chief Corporate and Business Development;
5. Automotive Group Head;
6. Wholesale Group Head;
7. Retail Group Head;
8. Head of Retail & SME Underwriting;
9. Head of Wholesale Underwriting;
10. Head of Claim;
11. Head of Operation;
12. Manager of Legal, Compliance, & Corporate Secretary;
13. Manager of Actuary & Product Development Manager;
14. Manager of Technical Studies & Norm;
15. Manager of Risk Management;
16. Dewan Pengawas Syariah (untuk Produk Syariah).

Product Development Committee

The Company has established a Product Development Committee to assist the Board of Directors in monitoring new product development as required by Regulation of Financial Service Authority No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Company. The main responsibility of the Product Development Committee is to implement and manage all product development and strategy for the Company.

Based on Regulation of Financial Service Authority No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Company, the duties of Product Development Committee are as follows:

1. Compose strategic development and marketing plan for insurance products as part of Company's strategic business process;
2. Evaluate the compatibility of new product launching with the strategic development and marketing plan;
3. Evaluate the product performance and propose change or termination of the product marketing.

To comply with this regulation, the Company has issued a Board of Directors Decree No. 004/SK/MAGI-BOD/IV/2017 on the Composition of Product Development Committee dated 28 April 2017, with following members:

1. President Director;
2. Other member of Board of Directors;
3. Chief Operating Officer;
4. Chief Corporate and Business Development;
5. Automotive Group Head;
6. Wholesale Group Head;
7. Retail Group Head;
8. Head of Retail & SME Underwriting;
9. Head of Wholesale Underwriting;
10. Head of Claim;
11. Head of Operation;
12. Manager of Legal, Compliance, & Corporate Secretary;
13. Manager of Actuary & Product Development Manager;
14. Manager of Technical Studies & Norm;
15. Manager of Risk Management;
16. Sharia Supervisory Board (for Sharia product)

Tugas dan wewenang Komite Pengembangan Produk adalah sebagai berikut:

1. Menyusun rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi sebagai bagian dari rencana strategis kegiatan usaha Perusahaan;
2. Melakukan survei dan analisis kebutuhan pasar atas produk yang akan dipasarkan;
3. Mengevaluasi kesesuaian produk asuransi baru yang akan dipasarkan dengan rencana strategis pengembangan dan pemasaran produk asuransi Perusahaan;
4. Melakukan diskusi dengan unit kerja yang terkait dengan pengembangan produk;
5. Memastikan pelaksanaan kebijakan pengembangan produk dalam kegiatan Perusahaan;
6. Mempelajari kebijakan dan peraturan yang terkait dengan pengembangan produk;
7. Memastikan telah dipertimbangkannya segala risiko yang penting dalam produk-produk baru Perusahaan dan mempersiapkan mitigasi untuk risiko-risiko tersebut;
8. Menjadikan rapat Komite sebagai sarana untuk menyampaikan inovasi dan *best practices* dalam pengembangan produk;
9. Melakukan studi mengenai kelayakan premi dan profitabilitas produk;
10. Mengevaluasi kinerja produk asuransi dan mengusulkan perubahan atau penghentian pemasarannya;
11. Membuat laporan yang terkait pengembangan produk yang wajib diserahkan kepada Otoritas Jasa Keuangan;
12. Menentukan arah kebijakan Perusahaan dalam hal manajemen produk, komposisi portofolio jenis produk dan strategi produk;
13. Pengambilan keputusan atas usulan mengembangkan produk yang akan dipasarkan.

The duties and authorities of Product Development Committee are as follows:

1. Compose strategic development and marketing plan for insurance product as part of the Company's strategic business process;
2. Conduct survey and market demand analysis for product that will be launched;
3. Evaluate the compatibility of new product launching with the strategic development and marketing plan;
4. Discuss with the product development team;
5. Ensure the implementation of product development policy in Company's activities;
6. Study the regulation and policy related to product development;
7. Ensure that all important risks are considered when developing new product and mitigation plan for those risks are prepared;
8. Use the committee meeting as means of expressing innovation and best practices in product development;
9. Conduct study on product's premium appropriateness and profitability;
10. Evaluate the product performance and propose change or termination of its marketing;
11. Create report on product development that must be submitted to Financial Service Authority;
12. Determine the Company's direction on product management, product portfolio composition, and product strategy;
13. Make decision for proposals on product that will be marketed.

Komite Manajemen Risiko

Perusahaan telah membentuk Komite Manajemen Risiko yang bertujuan untuk mengawasi risiko secara keseluruhan untuk memberikan Direksi pandangan yang holistik, komprehensif dan menyeluruh atas seluruh risiko yang dihadapi oleh Perusahaan.

Berdasarkan Pasal 66 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Perusahaan Perasuransian wajib memiliki fungsi manajemen risiko untuk memantau penerapan manajemen risiko pada Perusahaan Perasuransian.

Oleh karena itu Perusahaan membentuk Komite Manajemen Risiko yang terdiri dari Presiden Direktur dan anggota Direksi lainnya.

Local Risk Committee

The Company has established Local Risk Committee to overseeing all risks to provide the Board with a holistic, comprehensive and consolidated view of the risks the company faces.

Based on Article 66 Regulation of Financial Service Authority No. 73/POJK.05/2016 on Good Corporate Governance for Insurance Company, Insurance Companies are required to have a risk management function to monitor the implementation of risk management in Insurance Companies.

Therefore, the Company formed a Local Risk Committee consisting of the President Director and other members of the Board of Directors.

Tugas dan wewenang Komite Manajemen Risiko adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan kebijakan, strategi, dan pedoman Manajemen Risiko serta perubahannya, termasuk tingkat Risiko yang diambil *(risk appetite)* dan toleransi Risiko *(risk tolerance),* kerangka Manajemen Risiko serta rencana kontijensi untuk mengantisipasi terjadinya kondisi tidak normal;
2. Penyempurnaan proses Manajemen Risiko secara berkala maupun bersifat insidentil sebagai akibat dari suatu perubahan kondisi eksternal dan internal Perusahaan yang mempengaruhi kecukupan pendanaan, profil Risiko Perusahaan, dan tidak efektifnya penerapan Manajemen Risiko berdasarkan hasil evaluasi;
3. Meninjau portfolio Risiko dan memantau eksposur Risiko terhadap batas dan tingkat toleransi.serta menetapkan kebijakan dan/atau keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur normal, seperti pelampauan jumlah penempatan investasi yang signifikan dibandingkan dengan rencana bisnis Perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya atau pengambilan posisi atau eksposur Risiko yang melampaui limit yang telah ditetapkan;
4. Meninjau kebijakan Manajemen Risiko lokal setidaknya satu tahun sekali;
5. Meninjau dan membahas Laporan Risiko Utama *(Key Risk)* yang mempertimbangkan semua jenis Risiko, memastikan bahwa Risiko utama telah diprioritaskan, telah ditentukan pemilik Risiko terkait dan action plan untuk memitigasi Risiko utama tersebut telah terbentuk, dikembangkan dan dimonitor;
6. Meninjau dan memonitor daftar Risiko, memastikan bahwa seluruh jenis Risiko telah diidentifikasi, dianalisis, dimitigasi dan dilaporkan;
7. Memastikan bahwa Penilaian Risiko Tahunan dilakukan secara efektif dan efisien;
8. Meninjau dan menyetujui kerangka selera Risiko *(Risk Appetite Framework*) setiap tahun;
9. Memantau kepatuhan terhadap standar dan kebijakan Manajemen Risiko Grup dan Regional;
10. Meninjau secara berkala strategi dan penempatan reasuransi, kebijakan dan prinsip terkait klaim dan underwriting;
11. Memantau dan meninjau pembaharuan rutin terkait Kesinambungan Bisnis secara berkala;
12. Memantau dan meninjau pembaharuan rutin terkait Risiko Keamanan Informasi;
13. Memantau dan meninjau Profil Risiko Terintegrasi secara berkala;
14. Memantau dan meninjau pembaharuan rutin tentang Risiko Reputasi setidaknya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. dua tahun sekali;
15. Memantau desain dan operasi model internal untuk Asuransi dan penilaian Risiko Operasional (kinerja, perubahan, hasil, triwulanan, kesesuaian, berkelanjutan dengan yang dipersyaratkan oleh regulator).

The duties and authorities of Local Risk Committee are as follows:

1. Risk Management policies and their amendments, including Risk Management strategies, risk appetite and risk tolerance, Risk Management frameworks, and contingency plans in formulation anticipating abnormal conditions;
2. Improvement of Risk Management process on a regular basis or incidental as a result of changes in the Company's external and internal conditions which impact the adequacy of funding, the Company's risk profile, and the ineffective Risk Management implementation based on the evaluation results;
3. Review the risk portfolio and monitor the risk exposure against limits and tolerance level, as well as determine policies and/or business decisions which deviated from normal procedures, such as exceeding significant investment placements compared to the Company's predetermined business plans or taking positions or risk exposures exceeding predetermined limits;
4. Review the local Risk Management Policy at least annually;
5. Review and discuss the Key Risks report, which considers all types of risks, ensuring that the Key Risks are prioritized, assigned to an owner and that action plans to mitigate the Key Risks are developed, progressed and tracked;
6. Review and monitor the Risk Registers, ensuring that all types of risks are identified, analyzed, mitigated, and reported;
7. Ensure that the Annual Risk Assessment is conducted in an effective and efficient manner;
8. Review and approve of the Risk Appetite Framework annually;
9. Monitor compliance with the Group and Regional Risk Management standards and policies;
10. Review regularly the reinsurance strategy and arrangements, the policies and principles relating to claims management and underwriting of the operating unit;
11. Monitor and review regular updates on Business Continuity;
12. Monitor and review regular updates on Information Security Risk;
13. Monitor and review regular updates of Integrated Risk Profile;
14. Monitor and review regular updates on Reputation Risk at least bi-annually 2 (two) times in a year;
15. Monitor the internal model design and operation for Insurance and Operational Risk assessment (performance, changes, quarterly results, ongoing alignment with regulatory requirements of the model).

Penilaian terhadap Anggota Dewan Komisaris dan Direksi
Performance Assessment of Members of the Board of Commissioners and Directors

- **Penilaian terhadap Anggota Dewan Komisaris**
  Penilaian terhadap kinerja Dewan Komisaris dilakukan melalui RUPS, di mana Dewan Komisaris menyampaikan hasil pelaksanaan tugas pengawasan atas kebijakan Direksi dalam menjalankan Perusahaan serta memberikan nasihat kepada Direksi sepanjang tahun 2020.

  Dewan Komisaris juga telah membentuk Komite-Komite penunjang Dewan Komisaris untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris.

- **Penilaian terhadap Direksi**
  Penilaian terhadap kinerja Direksi dilakukan melalui RUPS, di mana Direksi menyampaikan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing Direksi sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan.

- **Performance Assessment of Board of Commissioners**
  The performance review for Board of Commissioners is conducted though GMS, where Board of Commissioners present their monitoring duties on Board of Directors' policy in running the Company and giving advices to Board of Directors throughout 2020.

  Board of Commissioners has established supporting committees to support the effective implementation of Board of Commissioners' duties and responsibilities.

- **Performance Assessment of Board of Directors**
  The performance of Board of Directors is assessed through GMS, where Board of Directors presents its accountability report on duty implementation according to the Articles of Association.

Fungsi Kepatuhan
Compliance Function

Perusahaan menyadari bahwa untuk menjaga reputasi Perusahaan, maka Perusahaan wajib untuk menumbuhkan dan mewujudkan budaya kepatuhan pada setiap jenjang organisasi Perusahaan. Oleh karena itu, Perusahaan senantiasa memastikan bahwa dalam setiap pelaksanaan kegiatan operasional Perusahaan dilaksanakan sejalan dengan perundang-undangan, pedoman lembaga otoritas, praktik usaha yang baik, ketentuan Perusahaan serta ketentuan kehati-hatian berdasarkan Tata Kelola Perusahaan dan penerapan Prinsip Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan dibawah pengawasan dari Fungsi Kepatuhan.

The Company realizes that to maintain the Company's reputation, it will require the Company's commitment to foster and internalize a culture of compliance at every level of the Company's organization. Therefore, the Company always ensures that its operational activities shall comply with prevailing legislation, guidelines of authorities, good business practices, the internal policies and provisions of prudence principles with respect to Good Corporate Governance and the application of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Principles in the Financial Services Sector. These activities are all overseen by the Compliance Function.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, sebagaimana telah diubah oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 43/POJK.05/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, Perusahaan wajib memiliki Direktur Kepatuhan yang tidak dapat dirangkap oleh anggota Direksi yang membawahkan Fungsi Teknik Asuransi, Fungsi Keuangan atau Fungsi Pemasaran. Dalam hal ini, Perusahaan telah memiliki Direktur Kepatuhan yang saat ini membawahi Fungsi Kepatuhan Perusahaan dan Satuan Kerja Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

Melalui kepatuhan terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Perusahaan senantiasa memastikan untuk tetap meningkatkan praktik Tata kelola Perusahaan di seluruh aspek operasionalnya.

Tugas dan tanggung jawab Fungsi Kepatuhan adalah sebagai berikut:

1. Menumbuhkan kesadaran terhadap budaya kepatuhan pada setiap jenjang organisasi yang dilakukan antara lain melalui sosialisasi secara berkala terhadap kebijakan kepatuhan baik kepada karyawan di kantor pusat maupun di kantor cabang;
2. Melakukan identifikasi, pengukuran, monitoring dan pengendalian terhadap risiko kepatuhan yang terdapat pada Perusahaan;
3. Menyusun serta melaksanakan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT) secara berkesinambungan sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Di Sektor Jasa Keuangan serta perubahannya, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23/POJK.01/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Di Sektor Jasa Keuangan;
4. Dalam rangka implementasi kepatuhan terintegrasi, Fungsi Kepatuhan telah menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kepada Direksi dan ditembuskan kepada Satuan Kerja Kepatuhan entitas utama;
5. Melakukan tugas pengawasan lainnya yang terkait dengan Fungsi Kepatuhan.

Pursuant to the Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies, as amended through Financial Services Authority Regulation No. 43/POJK.05/2019 concerning Amendment to Financial Services Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 concerning Good Corporate Governance for Insurance Companies, the Company must have a Director in charge of the Compliance function who cannot be a member of the Board of Directors who carries out the Insurance Technical Function, Financial Function or Marketing Function. Currently, the Company already has a Compliance Director who oversees the Corporate Compliance Function and the Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Task Force.

As it complies with applicable laws and regulations, the Company always ensures that it continuously improves quality of good corporate governance practices in all aspects of its operations.

Scope of duties and responsibilities of Compliance Function are:

1. Growing awareness of compliance function among all levels of the organization including by conducting socialization on periodical basis about the compliance policy, to all employees at head office and branch offices;
2. Identifying, measuring, monitoring, and controlling risk of compliance in the Company;
3. Developing and implementing Anti-money Laundering and Counter-terrorism financing (AML and CFT) programs on sustainable basis as stated in the Financial Services Authority Regulation No. 12/POJK.01/2017 concerning the Implementation of Anti-Money Laundering and Prevention of Terrorism Financing Programs in the Financial Services Sector and its amendments, namely Financial Services Authority Regulation No. 23/POJK.01/2019 concerning Amendments to Financial Services Authority Regulation No. 12/POJK.01/2017 concerning the Implementation of Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Programs in the Financial Services Sector;
4. In implementing integrated compliance, Compliance Function has designed and submitted report on the implementation of duties and responsibilities to Board of Directors and sends the report copy to Compliance Task Force of the main entity.
5. Carrying out the other oversight duty relating to Compliance Function.

Kode Etik dan Kepatuhan
Code of Conduct and Compliance

Perusahaan telah memiliki Kode Etik dan Kepatuhan yang berlaku bagi seluruh Direksi, pejabat, karyawan Perusahaan serta agen terikat. Kode Etik dan Kepatuhan menjadi pedoman dalam berperilaku bagi seluruh manajemen dan karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari serta untuk menjalin hubungan dengan nasabah, rekan kerja, maupun pihak ketiga.

Kode Etik dan Kepatuhan Perusahaan antara lain mengatur:

1. Konflik Kepentingan
2. Pencegahan Penyuapan dan Korupsi
3. Pencegahan Pencucian Uang, Pendanaan Terorisme dan Pelanggaran Terhadap Sanksi Internasional
4. Pencegahan *Insider Trading*
5. Perlindungan Terhadap Persaingan Bebas
6. Memperlakukan Nasabah secara Adil dan Profesional
7. Perlindungan dan Penggunaan Data Nasabah yang Bertanggung jawab
8. Pengelolaan Informasi Rahasia
9. Pencegahan Diskriminasi dan Pelecehan
10. Keterlibatan pada Sosial Media
11. Menghormati Kesehatan dan Keselamatan

The Company has designed a Code of Conduct and Compliance applicable to the Company's Board of Directors, the executives, employees, and agent partners. Code of Conduct and Compliance guides the management and employees in behaving and doing their daily activities as well as to developing relations with customers, partners and third parties.

The Company's Code of Conduct and Compliance regulates the following:

1. Conflicts of Interest
2. Preventing Bribery and Corruption Acts
3. Preventing Money Laundering, Terrorist Funding and Violation against International Sanctions
4. Preventing Insider Trading
5. Protecting Free Competition
6. Fair and Professional Treatment for Customers
7. Protection and Responsible use of Customer Data
8. Management of Confidential Information
9. Preventing Discriminating Acts and Harassment
10. Social Media Involvement
11. Respect for Health and Safety

Kebijakan Anti Penyuapan
Anti-Bribery Policy

Perusahaan telah memiliki Kebijakan Anti Penyuapan dan Anti Korupsi serta Kode Etik Anti Suap dan Korupsi. Hal ini mencerminkan salah satu komitmen Perusahaan dalam rangka memperkuat penerapan Tata Kelola Perusahaan. Selain itu, Perusahaan telah menunjuk Pejabat Anti Penyuapan dan Anti Korupsi untuk membantu Perusahaan dalam menyusun dan mengimplementasikan program Anti Penyuapan dan Anti Korupsi.

Sepanjang tahun 2020, Fungsi Kepatuhan telah melakukan sosialisasi mengenai penerapan kebijakan anti penyuapan kepada seluruh karyawan, baik yang berlokasi di kantor pusat maupun di kantor cabang, dalam rangka kampanye terhadap anti penyuapan.

The Company has released an Anti-Bribery and Anti-Corruption Policy, including Code of Ethics against Bribery and Corruption Acts. This policy represents the Company's commitment to promote the stronger implementation of Good Corporate Governance. Then accordingly, the Company has appointed an Anti-Bribery and Anti-Corruption Officer to assist the Company in designing and reinforcing the Anti-Bribery and Anti-Corruption Program.

In 2020, the Compliance Function has implemented the anti-bribery policy to all employees, both at the head office and branch offices, to support the anti-bribery campaign.

Kebijakan *Whistleblower*
Whistleblower Policy

Sebagai salah satu komitmen Perusahaan dalam menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik, Perusahaan juga telah memiliki Kebijakan *Whistleblower*, yang bertujuan untuk:

1. Mendukung pelaporan dugaan kasus atas praktik yang tidak benar atau perilaku yang dapat melibatkan standar etika atau integritas Perusahaan dalam situasi di mana prosedur investigasi dan/atau penanganan keluhan yang normal tidak dianggap memadai;

As a commitment by the Company to implementing good corporate governance, the Company has established a Whistleblower Policy, which aims at:

1. Facilitating the report on alleged violations of the ethical standards or integrity principles of the Company, in which investigative and/or normal complaint handling procedures are not adequate;

2. Menguraikan mekanisme dan infrastruktur Perusahaan untuk pelaporan dan investigasi masalah yang diajukan oleh pelapor;
3. Menguraikan langkah-langkah untuk melindungi para Karyawan terhadap pembalasan atau tindakan sebagai balasan dari dalam organisasi.

Untuk memperkuat pemahaman Karyawan akan *whistleblowing system,* sepanjang tahun 2020 telah dilakukan upaya sebagai berikut:
- Sosialisasi kepada seluruh karyawan melalui presentasi singkat oleh Fungsi Kepatuhan bekerja sama dengan unit kerja Manajemen Risiko dan Internal Audit.
- Sosialisasi kepada seluruh karyawan oleh Fungsi Kepatuhan dalam agenda pelatihan rutin tahunan *Compliance Refresher Training* yang dihadiri oleh hampir seluruh Karyawan.
- Pembahasan mengenai kebijakan *whistleblower* dan *anti-fraud* dalam *Compliance training* untuk Karyawan baru.
- Pembaharuan Kebijakan *Whistleblower*.

Perusahaan menyadari pentingnya Kebijakan *Whistleblower* untuk meningkatkan dan mempertahankan kesesuaian perilaku Karyawan, di mana ini merupakan bagian dari pengendalian internal khususnya dalam mengurangi risiko ketidakpatuhan terhadap peraturan Perusahaan dan penyalahgunaan wewenang. Perusahaan memiliki Kebijakan *Whistleblower* sebagai sarana untuk mendorong Karyawan agar melaporkan pelanggaran dan/atau kecurangan yang terjadi dalam lingkungan internal Perusahaan dengan tetap memperhatikan kerahasiaan identitas pelapor serta memberikan perlindungan bagi pelapor.

Jenis Pengaduan

Jenis pengaduan yang dapat disampaikan melalui jalur *whistleblower* ditetapkan dalam 8 (delapan) jenis pelanggaran umum meliputi hal-hal berikut:
1. Pelecehan, diskriminasi dan perilaku tidak pantas;
2. Penyalahgunaan aset;
3. Laporan keuangan palsu;
4. Penipuan laporan lainnya;
5. Korupsi dan penyuapan;
6. Pelanggaran dari hukum atau peraturan yang berlaku;
7. Konflik kepentingan; dan
8. Penipuan klaim.

Mekanisme Sistem Pengaduan (*Whistleblower*)

Seseorang yang menjadi pelapor harus memiliki dasar bahwa pihak yang dilaporkan telah ikut ambil bagian dalam tindakan yang melanggar ketentuan Perusahaan dan/atau menimbulkan potensi kerugian bagi Perusahaan. Pelaporan harus dilakukan dengan itikad baik, dan pemberian laporan palsu yang disengaja tidak dapat ditoleransi.

Seluruh laporan yang masuk ke dalam sarana *whistleblower* akan ditindaklanjuti dan Perusahaan sesuai dengan Kebijakan *Whistleblower.*

2. Describing the mechanism and infrastructure of the Company for making the report and launching an investigation into problems reported by the whistleblower;
3. Describing steps to protect the employees against retaliation measures from the internal organization.

To build up understanding among employees about the whistleblower policy, then in 2020 the Company has done the following:
- Socialization to the employees through a brief presentation by Compliance Function in cooperation with Risk Management and Internal Audit unit
- Socialization by Compliance Function to all employees through our annual agenda of the Compliance Refresher Training attended by all employees.
- Discussion about whistleblower and anti-fraud policies in the Compliance training for new employees.
- Updating whistleblower policy.

The Company understands the importance of establishing a Whistleblower Policy to improve and maintain employee's behavior acceptability as part of the internal control mechanism particularly to reduce risk of non-compliance with the Corporate Policies and misuse of authorities. The Company has established a Whistleblower Policy to encourage the employees to voluntarily report the violating and/or deceitful acts while ensuring the confidentiality of the whistleblower's identity and providing protection for the whistleblower.

Types of Reports

Types of reports to be submitted through whistleblower system consist of 8 (eight) types of violating acts, namely:

1. Harassments, discriminating acts and impropriate behaviours;
2. Misuse of assets;
3. Financial Fraud;
4. Other fraud report;
5. Corruption and bribery;
6. Law or rule violation;
7. Conflict of interest; and
8. Claim fraud.

Mechanism of Whistleblower System

A whistleblower shall have strong evidence that the reported party has participated in the violating acts or has caused loss potential to the Company. The whistleblower shall submit the report with good faith, for any falsified report that is made intentionally can not be tolerated.

Incoming reports through the whistleblower system will be followed up according to the mechanism of Whistleblower Policy.

Ketaatan Sebagai Perusahaan Asuransi
Compliance as Insurance Company

Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam bidang perasuransian, Perusahaan senantiasa taat kepada peraturan di bidang perasuransian yang berlaku di Indonesia, dengan memastikan bahwa Fungsi Kepatuhan:

1. Terkinikan dengan peraturan terbaru;
2. Memastikan seluruh peraturan didiseminasikan kepada Direksi dan Unit Bisnis terkait;
3. Memastikan bahwa setiap peraturan baru telah diidentifikasi dan ditindak lanjuti;
4. Melaporkan setiap peraturan baru kepada Direksi.

Selain itu, Perusahaan juga berperan aktif dengan ikut serta dalam keanggotaan Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) dan menghadiri setiap sosialisasi peraturan yang diadakan baik oleh AAUI dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

As an insurance company, the Company complies with the applicable insurance regulations in Indonesia, by ensuring that Compliance Function:

1. Staying updated with new regulations;
2. Ensuring that all regulations have been disseminated to Board of Directors and relevant business units;
3. Ensuring that every new regulation is identified and followed up;
4. Reporting every newly-issued regulation to Board of Directors.

In addition, the Company has been playing active role by participating in the General Insurance Association of Indonesia (AAUI) and in any socialization activities about regulations by AAUI and the Financial Services Authority (OJK).

Kepemilikan Saham oleh Pengurus
Share Ownership by Management

Per tanggal 31 Desember 2020, tidak terdapat kepemilikan saham Perusahaan, oleh anggota Dewan Komisaris maupun Direksi Perusahaan.

As of December 31st, 2020, neither members of the Board of Commissioners nor Board of Directors owned any shares of the Company.

Nama/Name	Jabatan/Position	Jumlah Saham/Total Shares	% Persentase Kepemilikan Saham/ Percentage of Share Ownership
Julien Steimer	Presiden Komisaris/ President Commissioner	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Totok Priyambodo	Komisaris/Commissioner	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Frans A. Wiyono	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Indra Noor	Komisaris Independen/ Independent Commissioner	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Enny	Presiden Direktur/President Director	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Eddy Alfian	Direktur/Director	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Benny Waworuntu	Direktur Kepatuhan/ Director of Compliance	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Edwin Sugianto	Direktur/Director	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil
Laurent Bourson	Direktur/Director	Tidak ada/Nil	Tidak ada/Nil

Transparansi
Transparency

Publikasi Informasi Perusahaan

1. Untuk memenuhi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, maka sepanjang tahun 2020, Perusahaan telah mengumumkan Laporan Keuangan Triwulanan Perusahaan dan Laporan Tahunan Perusahaan pada *website* Perusahaan.
2. Untuk memenuhi ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik bagi Perusahaan Perasuransian, Perusahaan melalui surat No. 145/MAGI-BOD/VI/2020 tanggal 25 Juni 2020, telah menyampaikan Laporan Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Publication of Corporate Information

1. To fulfill the provision of Financial Services Authority Regulation 71/POJK.05/2016 about the Financial Health of Insurance and Reinsurance Companies, the Company in 2020 had announced its Quarterly Financial Report and Annual Report on its website.

2. To fulfill the provision of Financial Services Authority Regulation 73/POJK.05/2016 about Good Corporate Governance for Insurance Company, the Company through letter No. 145/MAGI-BOD/VI/2020 dated 25 June 2020 had submitted the Report on Implementation of Good Corporate Governance to the Financial Services Authority.

Akses Informasi

Perusahaan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan kepada nasabah, mitra kerja, dan pihak-pihak terkait melalui situs https://www.axa-mandiri.co.id.

Perusahaan juga menyediakan jaringan intranet yang dapat dipergunakan untuk keperluan internal Perusahaan dalam berbagi informasi dan pengetahuan bagi seluruh karyawan Perusahaan.

Information Access

The Company discloses information about products and services to its customers, business partners and related parties through our website, https://www.axa-mandiri.co.id.

The Company provides a reliable intranet service to facilitate internal access, so that everyone can use it for sharing information and knowledge among employees.

Daftar Pemegang Saham
Shareholders List

Direksi Perusahaan telah membuat dan menyimpan Daftar Pemegang Saham sebagai bentuk kepatuhan Perusahaan dalam memenuhi ketentuan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Daftar Pemegang Saham tersebut dapat dijadikan acuan oleh Manajemen Perusahaan untuk mengidentifikasi dan menghindari transaksi yang memiliki potensi benturan kepentingan.

The Board of Directors makes and keeps the Shareholder List as a part of the Company's compliance with the provision of Chapter 50 of the Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Company. The Shareholder List can serve as reference for the management in identifying and avoiding transactions containing conflict of interests.

Perkara Hukum
Legal Issues

Status Perkara

Sepanjang tahun 2020, perkara hukum yang dihadapi oleh Perusahaan adalah sebagai berikut:

Litigation Case Status

In 2020, the Company dealt with the following legal matters:

Permasalahan Hukum/Legal Issues	Jumlah/Amount	
	Perdata/Civil Cases	Pidana/Criminal Cases
Selesai dan mempunyai kekuatan hukum tetap/Settled and legally binding	-	-
Dalam proses penyelesaian/In progress	4	-
Jumlah/Total	4	-

Pengendalian Internal
Internal Control

Sebagai bagian dari Tata Kelola Perusahaan, sistem pengendalian internal yang efisien dan efektif harus dilaksanakan untuk memberikan keyakinan yang wajar bahwa Perusahaan berjalan secara konsisten seiring dengan tujuan dan strategi Perusahaan, dan selaras dengan Anggaran Dasar Perusahaan, Peraturan Internal Perusahaan, serta undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Perusahaan telah menerapkan kerangka pengendalian yang memiliki tiga kategori tujuan untuk membantu organisasi menitikberatkan pada beberapa aspek pengendalian internal yang meliputi:

1. Tujuan Operasional: Berkaitan dalam pencapaian efektivitas dan efisiensi operasional Perusahaan termasuk pencapaian kinerja operasional dan keuangan dan perlindungan atas aset Perusahaan terhadap kerugian;
2. Tujuan Pelaporan: Berkaitan dengan pelaporan non keuangan dan keuangan yang berlandaskan reliabilitas, ketepatan waktu, dan transparansi yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku, standar yang telah diakui, dan kebijakan Perusahaan;
3. Tujuan Kepatuhan: Berkaitan dengan kepatuhan atas undang-undang dan peraturan yang berlaku.

Semua orang di dalam Perusahaan mempunyai peranan di dalam pengendalian internal. Peranan bervariasi tergantung kepada tingkat tanggung jawab dan sifat keterlibatan setiap individu. Sistem pengendalian internal membantu Dewan Komisaris dan Direksi untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya untuk melakukan fungsi pengawasan Perusahaan. Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk mengawasi PT Mandiri AXA General Insurance, dan telah menetapkan sistem yang efektif dan efisien untuk mengatasi risiko utama yang dihadapi oleh Perusahaan.

Sistem pengendalian internal bertujuan untuk:

1. Melindungi sumber daya Perusahaan terhadap kecurangan dan inefisiensi;
2. Memastikan akurasi dan reliabilitas data keuangan dan operasional;
3. Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan Peraturan Perusahaan dan peraturan yang berlaku lainnya;
4. Mengevaluasi kinerja di semua unit organisasi Perusahaan.

Struktur & Sumber Daya Unit Audit Internal

Sumber daya Departemen Audit Internal pada tahun 2020 berjumlah 1 (satu) orang Kepala Departemen Audit Internal dan 3 orang Supervisor Audit.

As part of the implementation of Good Corporate Governance principles, it is important to carry out an effective and efficient internal control system to provide a fair assurance that the Company has been managed in consistence with the corporate goals and objectives, as well as the Company's Articles of Association, Internal Corporate Policies and the applicable laws and regulations.

The Company in that case has applied a control framework which comprises three objective categories to help the organization focus on the internal control aspects, namely:

1. Operational Objective: to assure that it realizes effective and efficient operations, including operational and financial achievements as well as protection of the Company's assets against losses;
2. Reporting Objective: Relating to non -financial and financial reporting with respect to reliability, time accuracy and transparency aspects as required by the prevailing regulations, recognized standards and the Corporate policies;
3. Compliance Objective: Relating to regulatory compliance.

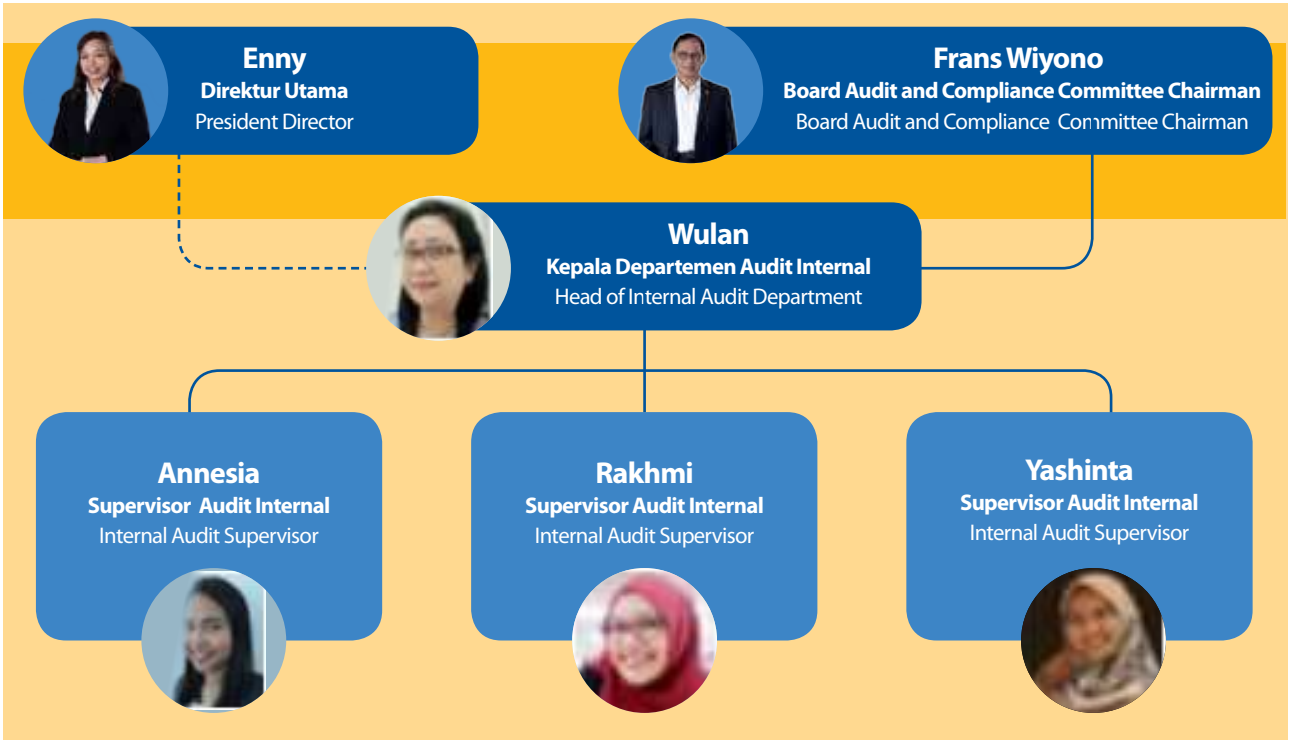
Everyone in the Company has a role in internal control implementation. Various roles will depend on the level of responsibility and individual participation. The internal control system will help the Board of Commissioners and Board of Directors fulfill their duties and responsibilities for the oversight function implementation. The Board of Commissioners is responsible for overseeing PT Mandiri AXA General Insurance and has determined an effective and efficient system to mitigate main risks faced by the Company.

The Internal Control System is aimed at:

1. Protecting the Company's resources against deceitful acts and inefficiency;
2. Ensuring accuracy and reliability of financial and operational data;
3. Ensuring compliance with the Corporate Policies and other prevailing regulations;
4. Evaluating performance of all units in the Company's organization.

Structure & Resources of Internal Audit Unit

Resources of internal audit department in 2020 amount to 1 (one) Head of the Internal Audit Department and 3 Audit Supervisors.



Syarat & Kompetensi Sumber Daya Unit Audit Internal

Untuk menjadi Auditor Internal, harus memenuhi persyaratan dan bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mengembangkan rencana audit internal berbasis risiko, sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan setempat yang relevan dan persyaratan yang ditetapkan dalam Instruksi Manual Audit Internal dan memperhitungkan peristiwa internal dan eksternal yang signifikan, perubahan dalam strategi atau risiko atau masalah kontrol apa pun yang diidentifikasi oleh Audit Internal (MAGI IA), Manajemen, auditor eksternal, regulator atau Dewan Komite terkait;
- Memastikan bahwa rencana audit internal mencakup setiap Komponen *Audit Universe* dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam cakupan kebijakan yang disepakati oleh Komite Audit terkait;
- Mempertimbangkan relevansi berkelanjutan dari rencana audit internal secara berkelanjutan; melaporkan pembatalan, penambahan dan penangguhan kepada Kantor Pusat Internal Audit Grup dan Komite Audit. Persetujuan dari Komite Audit harus dicari sebelumnya atau ditinjau kembali ketika MAGI IA membuat amandemen atas rencana mereka;
- Menerapkan rencana audit internal atas inisiatif sendiri yang disetujui oleh Komite Audit dan sebagai tambahan, peninjauan atau penugasan khusus yang diminta atau disetujui oleh Komite Audit;
- Secara resmi melaporkan setiap masalah signifikan yang timbul dari tinjauan audit internal kepada Manajemen MAGI dan Komite Audit;
- Memelihara data audit, dan menyusun serta menerbitkan laporan triwulanan kepada Manajemen Senior MAGI, Audit Internal Bank Mandiri, Internal Audit AXA Group dan Komite Audit yang merangkum:

Competence & Requirements of Internal Audit Unit Human Resources

The Internal Auditors shall fulfill certain requirements and be responsible for the following duties:

- Develop a risk-based internal audit plan in accordance with relevant laws and regulations and the requirements set out in the Internal Audit Instruction Manual and take into account significant internal and external events, changes in strategy or risk or any control issues identified by Internal Audit (MAGI IA), Management, external auditors, regulators or the relevant Committee Board;
- Ensure that the internal audit plan includes each Component of the Audit Universe within the timeline determined in the scope of policy agreed by the relevant Audit Committee;
- Consider the continuation of the relevance of the internal audit plan; report the cancellations, additions and suspension to the Head Office of Group's Internal Audit and the Audit Committee. Approval from the Audit Committee must be sought in advance or reviewed when MAGI IA amends their plans;
- Implement an internal audit plan on its own initiative, which is approved by the Audit Committee, and as addition, special review or assignment requested or approved by the Audit Committee;
- Officially report any significant issues arising from the internal audit review to MAGI Management and the Audit Committee;
- Maintain audit data, as well as compile and publish quarterly reports to MAGI Senior Management, Bank Mandiri's Internal Audit, AXA Group's Internal Audit and Audit Committee, containing a summary of:

a) Perkembangan rencana audit internal;
b) Ringkasan signifikan masalah yang timbul dari pekerjaan audit internal;
c) Status resolusi masalah. Untuk penyampaian kepada Internal Audit Bank Mandiri, laporan triwulanan juga memuat laporan *fraud*;
d) Status penyelesaian masalah dari hasil audit eksternal;
e) Rekapitulasi penyelesaian masalah dari hasil audit eksternal;
f) Status penyelesaian masalah dari hasil audit Bank Mandiri.

- Menyusun dan menerbitkan setidaknya laporan tahunan kepada Manajemen Senior MAGI, Kantor Pusat Audit Internal AXA Group dan Komite Audit yang merangkum anggaran dan sumber daya Audit Internal relevan yang tersedia;
- Secara proaktif melacak status masalah yang diangkat selama pekerjaan audit internal dan mengkonfirmasi penyelesaian masalah seperti yang dilaporkan oleh manajemen sesuai dengan persyaratan AXA Group;
- Membantu (jika sesuai), dalam penyelidikan dugaan kecurangan atau aktivitas tidak teratur dalam organisasi dan memberitahukan hasilnya kepada Manajemen Senior MAGI, Audit Internal Bank Mandiri, Audit Internal AXA Group dan Komite Audit;
- Mengelola staf audit profesional dengan pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sertifikasi profesional yang memadai;
- Mengelola tuduhan yang sejalan dengan persyaratan Group *whistleblowing* serta hukum dan peraturan setempat.
- Merencanakan pekerjaan audit dengan memperhatikan aktivitas fungsi *2nd line of defense*; memastikan setiap ketergantungan pada mereka dilakukan sebagai penilaian profesional dan hanya setelah penilaian pekerjaan mereka;
- Menjaga hubungan yang erat dengan fungsi internal control dan mengadakan pertemuan secara berkala untuk memastikan pekerjaan terkoordinasi tanpa gangguan tugas audit internal dan hasil bersama;
- Menjaga komunikasi rutin dengan anggota manajemen senior utama dan forum tata kelola untuk memastikan bahwa MAGI IA tetap mendapat informasi tentang perkembangan baru, inisiatif, proyek, produk, dan perubahan operasional utama;
- Menjaga hubungan dekat dengan auditor eksternal dan mengadakan pertemuan setidaknya dua kali setahun untuk memastikan koordinasi dan ketergantungan yang tepat pada pekerjaan masing-masing; juga memberitahu auditor eksternal tentang masalah signifikan yang timbul dari pekerjaan audit internal dan status penyelesaian masalah serta memberikan akses ke semua laporan Audit Internal yang diterbitkan;
- Mematuhi AXA Internal Audit Instruction Manual dan mengembangkan serta mendokumentasikan prosedur pendukung lokal jika diperlukan untuk mencerminkan persyaratan atau prosedur lokal dengan cara yang konsisten dengan Instruksi AXA Internal Audit Instruction Manual;
- Secara proaktif memahami tata kelola dan perkembangan dalam bisnis.

a) Development of an internal audit plan;
b) Significant issues arising from internal audit work;
c) The status of settlement of the problem. For submission to the Internal Audit of Bank Mandiri, the quarterly report must also contain a fraud report;
d) Status of settlement to external audit result;
e) Recapitulation of problem settlement from external audit results;
f) Status of problem settlement pursuant to the audit results of Bank Mandiri.

- Compile and publish at least an annual report for MAGI Senior Management, Head Office of AXA Group's Internal Audit and Audit Committee, which contains a summary of the relevant Internal Audit budgets and the relevant resources available;
- Proactively track the status of issues arising during the internal audit work process and confirm problem settlement as reported by management in accordance with AXA Group requirements;
- Assist (where appropriate), in investigating fraud indications or irregular activities within the organization and report the results to MAGI Senior Management, Bank Mandiri's Internal Audit, as well as AXA Group's Internal Audit and Audit Committee;
- Manage professional audit staffs with adequate professional knowledge, skills, experience and certification;
- Manage claims with respect to the Group's whistleblowing requirements and local rules and regulations.
- Plan an audit work by paying attention to the activities of the 2nd line of defense function; ensure that each effort which depends on them is carried out as a professional assessment and only after the assessment of their work;
- Maintain a close relationship with internal control functions and meet regularly to ensure that works are well coordinated between internal audit tasks and provide joint results;
- Maintain regular communication with key senior management members and governance forum to ensure that MAGI IA remains updated with new developments, initiatives, projects, products, and key operational changes;
- Maintain close relationships with external auditors and meet at least twice a year to ensure proper coordination and dependence on their respective jobs; also notify external auditors of significant issues arising from internal audit work and problem settlement status while providing access to all published Internal Audit reports;
- Comply with the AXA Internal Audit Instruction Manual and develop and put local support procedures in a document where necessary to reflect local requirements or procedures consistent with the AXA Internal Audit Instruction Manual;
- Proactively understand the governance and business developments.

Profil Kepala Departemen Audit Internal

Sartika Wulansari, M.M., CISA, FLMI, lahir di Jakarta, 22 Desember 1970. Penunjukannya sebagai Kepala Audit Internal dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 011/SK/MAGI-BOD/X/2015 tanggal 8 Oktober 2015 tentang Penunjukan Auditor Internal, dan telah dicatat di dalam administrasi Direktorat Kelembagaan dan Produk Institusi Keuangan Non Bank (IKNB), Otoritas Jasa Keuangan.

Beliau dinyatakan memenuhi persyaratan untuk menjadi Auditor Internal pada Perusahaan sebagaimana tertuang pada Surat Keputusan Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan No. KEP-690/NB.11/2019 tanggal 15 November 2019. Beliau menyelesaikan Pendidikan S1 Akuntansi dari Universitas Kristen Indonesia Jakarta (1995) dan S2 Magister Manajemen Professional Information System (2007) dari Universitas Bina Nusantara. Selain itu, beliau juga mengikuti Pendidikan profesi dan sertifikasi antara lain Fellow, Life Management Institute/FLMI (LOMA) (2008), Certified Information System Auditor (CISA) (2009), dan Qualified Chief Risk Officer (QCRO) (2017).

Wulan
- Lulus tahun 1994 dan 2007 dengan meraih gelar Sarjana jurusan Ekonomi dan TI
- Bekerja sebagai Auditor di bidang Industri Asuransi selama 21 tahun 6 bulan
- Bergabung dengan MAGI pada bulan Januari 2013 sebagai Kepala Audit Internal
- Keahlian dan Keterampilan Khusus: Insurance Operation (Asuransi Jiwa dan Umum), Keuangan dan TI
- Hobi: Musik, *Traveling* dan Nonton Film, Kegiatan Sosial (Kegiatan Amal)

Rakhmi
- Lulus tahun 2004 dengan meraih Gelar Sarjana bidang Sosial Politik, Administrasi Niaga
- Bekerja sebagai Auditor selama satu tahun dan satu bulan di sektor Industri Asuransi dan berpengalaman selama 13 tahun sebagai Quality Assurance di bidang industri telekomunikasi & asuransi
- bergabung dengan MAGI bulan Maret 2016 sebagai Quality Assurance Supervisor
- Keahlian dan Keterampilan Khusus: Quality Assurance dan Insurance Operation
- Hobi: Membaca, *traveling*, dan berpartisipasi di kegiatan tanggung jawab sosial kemasyarakatan

Annesia
- Lulus tahun 2016 di bidang Ekonomi Akuntansi
- Bekerja sebagai Auditor di bidang Industri Asuransi selama 4 tahun dan 6 bulan
- Bergabung dengan MAGI pada bulan Oktober 2019 sebagai Internal Audit Supervisor
- Keahlian dan Keterampilan Khusus: Insurance Operation
- Hobi: *Traveling,* menyanyi dan nonton film

Profile of Internal Audit Department Head

Sartika Wulansari, M.M., CISA, FLMI, was born in Jakarta, on December 22nd, 1970. Her appointment as Head of Internal Audit was made effective pursuant to the Decree of the Board of Directors No. 011/SK/MAGI-BOD/X/2015 dated 8 October 2015 concerning the Appointment of Internal Auditors, and has been recorded in the administration of the Directorate of Institutional and Non-Bank Financial Institution Products (IKNB) of the Financial Services Authority.

She has passed the requirements to be the Internal Auditor of the Company as stated in the Decree of members of the Board of Commissioners of the Financial Services Authority No. KEP-690/NB.11/2019 dated 15 November 2019. She completed her Bachelor of Accounting from Christian University of Indonesia in Jakarta (1995) and Master of Management in Professional Information System (2007) from Bina Nusantara University. In addition, she also attended professional education and certification courses, among others Fellow, Life Management Institute /FLMI (LOMA) (2008), Certified Information System Auditor (CISA) (2009), and Qualified Chief Risk Officer (QCRO) (2017).

Wulan
- Graduated in 1994 and 2007 majoring in Economics and IT
- Being an Auditor in Insurance industry for 21 years and 6 months
- Joined MAGI in January 2013 as Internal Audit Head
- Skill and Specialization: Insurance Operation (Life and General Insurance), Finance and IT
- Hobbies: Music, Traveling and Watching Movies, Social Activities (Charity Fund)

Rakhmi
- Graduated in 2004 majoring in Social Politics, Commercial Administration
- Being an Auditor for one year and one month in Insurance Industry and 13 years as Quality Assurance in telecommunication & insurance industries
- Joined MAGI in March 2016 as Quality Assurance Supervisor
- Skill and Specialization: Quality Assurance and Insurance Operation
- Hobbies: reading, travelling, and joining in Social Responsibility community

Annesia
- Graduated in 2016 majoring in Economic Accounting
- Being an Auditor in Insurance Industry for 4 years and 6 months
- Joined MAGI in October 2019 as Internal Audit Supervisor
- Skill and Specialization: Insurance Operation
- Hobbies: Travelling, singing and watching movies

Yashinta
- Lulus tahun 2016 di bidang Ekonomi Akuntansi
- Bekerja sebagai Senior Associate di sebuah Perusahaan Akuntansi Publik selama 3,5 tahun dan sebagai Auditor di bidang Industri Asuransi selama satu tahun
- Bergabung dengan MAGI pada bulan Februari 2020 sebagai Internal Audit Supervisor
- Keahlian dan Keterampilan Khusus: Analisa Laporan Keuangan
- Hobi: Menyanyi, *traveling* dan nonton film atau drama seri

Piagam Audit Internal

Perusahaan telah memiliki *Mission Statement* Audit Internal berdasarkan keputusan Komite Audit dan Kepatuhan dalam pertemuan tanggal 25 Januari 2021 yang menjadi dasar dan panduan pelaksanaan kegiatan internal audit. Piagam Internal Audit di tinjau dan di perbaharui setiap tahun.

Audit Internal Mandiri AXA General Insurance (MAGI IA) hadir untuk membantu Dewan dan Manajemen Eksekutif melindungi aset, reputasi dan keberlanjutan organisasi dengan menyediakan aktivitas penjaminan yang independen dan objektif yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Ini membantu organisasi mencapai tujuannya dengan membawa pendekatan yang sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas tata kelola, serta manajemen risiko dan pengendalian. Piagam ini akan diusulkan setiap tahun oleh Komite Audit MAGI untuk mendapat persetujuan dari Presiden Direktur AXA Indonesia dan *Chairman* Audit Internal MAGI berdasarkan masukan dari Internal Audit Bank Mandiri dan Internal Audit AXA Group.

Charter atau Piagam ini mendasari Audit Internal dalam melaksanakan wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

a) Memberikan jaminan independen kepada Dewan, Komite Audit, dan Manajemen; berfokus pada penelaahan atas efektivitas proses tata kelola, manajemen risiko dan pengendalian yang telah diterapkan oleh manajemen;
b) Untuk memberikan saran dan bantuan kepada manajemen tentang tata kelola, risiko dan pengendalian.

Independent Assurance yang diberikan secara umum mencakup:

i. Organisasi memiliki proses tata kelola formal yang beroperasi sebagaimana dimaksud: nilai dan tujuan ditetapkan dan dikomunikasikan, pencapaian tujuan dipantau, akuntabilitas dipastikan, dan nilai-nilai Grup dipelihara.
ii. Risiko signifikan dilaporkan, dikelola dan dikendalikan ke tingkat yang dapat diterima sebagaimana ditentukan oleh Dewan.

Yashinta
- Graduated in 2016 majoring Economic Accounting
- Being Senior Associate at Public Accounting Firm for 3.5 years and one year as an Auditor in Insurance Industry
- Joined MAGI in February 2020 as Internal Audit Supervisor
- Skill and Specialization: Financial Statement Analysis
- Hobbies: Singing, travelling and watching series or movies

Internal Audit Charter

The Company has established an Internal Audit Mission Statement pursuant to the decision of the Board of Audit and Compliance Committee in a meeting on January 25th, 2021, which serves as the basic guidance for the implementation of internal audit activities. The Internal Audit Charter is reviewed and updated annually.

The Internal Audit of Mandiri AXA General Insurance (MAGI IA) function is to assist the Board and Executive Management in protecting the Company's assets, reputation and sustainability by providing independent and objective assurance activities particularly designed to increase value and improve the organization's operations. It helps the organization achieve its business goals by applying a systematic and disciplined approach in evaluating and promoting more effective implementation of governance , as well as risk management and control. The charter will be proposed by the MAGI Audit Committee every year to get approval from AXA Indonesia President Director and MAGI's Internal Audit Chairman by taking into account the inputs from Bank Mandiri Internal Audit and AXA Group Internal Audit.

This Charter basically guides Internal Audit in performing the following authorities and responsibilities:

a) Provide independent assurances to the Board, Audit Committee and Management; focus on reviewing the effectiveness of governance, risk management and control processes that have been implemented by Management;
b) To provide advice and assistance to Management regarding governance, risk and control.

The Independent Assurance generally includes:

i. The Organization has established a formal governance process that operates as follows: values and objectives are set and communicated, goal achievement is monitored, accountability is ensured, and the Group's values are maintained.
ii. Significant risks are reported, managed and controlled to an acceptable level as determined by the Board.

Ruang Lingkup Tugas dan Aktivitas Audit Internal

Secara umum Audit Internal menjalankan fungsi penilaian dan pelaporan kepada Manajemen Eksekutif dan Komite Audit Independen tentang tata kelola, manajemen risiko dan pengendalian Perusahaan, sebagaimana dirancang dan dilaksanakan oleh manajemen Perusahaan, secara relevan, memadai dan serta berfungsi membantu memastikan:

- Pencapaian tujuan rencana strategis;
- Efektivitas, efisiensi dan ekonomi operasi dan kontrol terkait;
- Keandalan dan integritas informasi keuangan, manajerial, dan operasi yang signifikan;
- Kepatuhan terhadap kebijakan, standar, prosedur, dan hukum dan peraturan yang berlaku; dan
- Risiko diidentifikasi dan dikelola dengan tepat, dan aset dilindungi.

Scope of Duties and Internal Audit Activities

The Internal Audit team generally serves the function of assessing and presenting report to the Management and Independent Audit Committee about the governance, risk management and control of the Company, as designed and implemented by the management of the Company, in a relevant and adequate manner, while ensuring:

- Goal achievements of strategic plans;
- Effectiveness, efficiency and economy of the related operation and control;
- Reliability and integrity of financial information, management and significant operation;
- Compliance with the policies, standards, procedures, and applicable laws and regulations; and
- Risks are identified and properly managed, whereas assets are secured.

Struktur Tata Kelola
Governance Structure

Konsep tata kelola Perusahaan mengacu pada konsep *three lines of defense* di mana audit internal merupakan *third line of defense*. Fungsi Audit memberikan jaminan secara independen atas efektivitas pengendalian internal Perusahaan. Penjelasan mengenai konsep tata kelola *three line of defense* terdapat pada bagian gambaran umum penerapan risiko Perusahaan.

The governance concept of the Company employs three lines of defense principle, with internal audit being the third line of defense. The Audit function gives independent assurance over the effectiveness of the Company's internal controls. The three lines of defense concept is further explained in the general introduction of risk management of the Company.

Three Lines of Defense Three Lines of Defense	Tanggung Jawab/Responsibilities	Penanggung Jawab/Owners
1st Line	Bertanggung jawab atas manajemen risiko dan kontrol sehari-hari dan pengambilan keputusan Being responsible for risk management and daily control as well as decision making	Manajemen dan Staf Management and Staff
2nd Line (Independen dari Bisnis Operasional) *(Being Independent from the Operational Activities)*	Bertanggung jawab untuk mengembangkan, memfasilitasi dan mengelola risiko dan kerangka kerja yang efektif Being responsible for developing, facilitating, and managing risks and framework in an effective manner	Unit Manajemen Risiko Risk Management Unit Kepatuhan Compliance *Internal Control* (termasuk Pengendalian Keuangan Internal) (Including Internal Financial Control)
3rd Line	Bertanggung jawab untuk memberikan jaminan independen atas tata kelola, manajemen risiko dan pengendalian Being responsible for giving independent assurance regarding governance, risk management and control aspects	Audit Internal Internal Audit

Pembinaan SDM dan Pengembangan Profesi Audit
HR and Audit Profession Training and Development

Pengembangan kompetensi bagi auditor Perusahaan dilakukan melalui pelatihan dalam bentuk kursus atau seminar/ lokakarya terkait dengan masalah *auditing* dan asuransi baik yang dilaksanakan oleh internal Perusahaan maupun lembaga pendidikan eksternal lainnya. Program pembinaan kompentensi bagi auditor selama tahun 2020 dalam situasi pandemi COVID-19 dilakukan pelatihan dengan metode daring. Pelatihan dan seminar yang telah dilaksanakan antara lain:

i. ***AXA ASIA Internal Audit Conference***
   Metodologi audit, penanganan dan investigasi kasus *fraud*, metodologi penulisan laporan audit, IT audit, risiko dan kontrol.
ii. ***AXA Global Internal Audit Conference***
   Tata Kelola Sosial Lingkungan (ESG), Laporan Tengah Tahun dan Masukan Pasar atas Strategi AXA
iii. **Konferensi Internal Audit Nasional - *Institute of Internal Audit* Indonesia**
   Menggambarkan ketahanan, Peluang bagi Audit Internal selama Pandemi dan Pemulihan, Meningkatkan komunikasi dan kerja sama di antara fungsi risiko dan pengendalian; model tiga baris, mengembangkan skema pertanggungan yang efektif dan efisien melalui peningkatan komunikasi dan kerja sama.
iv. ***ISACA- Information Systems Audit and Control Association, Jakarta Chapter***
   Being Agile not Doing Agile: A Guide for IT Auditors.

The auditors' competence is developed through trainings, such as courses, seminars/workshops on auditing and insurance held internally or by external training institutions. Auditor competence training programs in 2020 during the COVID-19 pandemic were in the form of online trainings. The training and seminar programs were:

i. **AXA ASIA Internal Audit Conference**
   Audit methodology, fraud mechanism and investigation, audit report preparation methods, IT audit, risk and control.
ii. **AXA Global Internal Audit Conference**
   ESG (Environmental Social Governance), AXA Strategy Half Year Results and Market Feedback.
iii. **Conference on National Internal Audit - Institute of Internal Audit Indonesia**
   Reimagining resilience, Opportunities for Internal Audit during Pandemic and Recovery, Improving communication and collaboration among risk and control functions; Three lines model, Developing effective and efficient assurance scheme through enhanced communication and coordination.
iv. **ISACA-Information Systems Audit and Control Association, Jakarta Chapter**
   Being Agile not Doing Agile: A Guide for IT Auditors.

Rencana Audit 2020
The Audit Activity Plan for 2020

Dalam rangka melaksanakan tanggung jawab dalam melakukan *review* atas pengendalian Internal di Perusahaan pada tahun 2020, Audit Internal Perusahaan telah menyusun rencana audit dengan realisasi penugasan audit sebagai berikut:

In order to review the internal control process in the Company in 2020, the Company's Internal Audit team has prepared an audit activity plan with audit assignments reported as follows:

Penugasan Audit/Title of Audit Assignment	**Realisasi Audit**/ Audit Performance Realization
Health Underwriting	Selesai di 30 Mei 2020/Completed on May 30th, 2020
Cost Allocation	Selesai di 26 Mei 2020/Completed on May 26th, 2020
Actuarial Reserves	Selesai di 10 Agustus 2020/Completed on August 10th, 2020
Marine Underwriting and Sanctions	Selesai di 30 September 2020/Completed on September 30th, 2020
Marine, Property and Construction Claims	Selesai di 30 Oktober 2020/Completed on October 30th, 2020
Market Conduct and Investigation	Selesai di 11 Desember 2020/Completed on December 11th, 2020
Retention and Renewal	Selesai di 30 Desember 2020/Completed on December 30th, 2020
Distributor Commission	Selesai di 20 Januari 2021/Completed on January 20th, 2021

Auditor Eksternal
External Auditor

Laporan keuangan Perusahaan tahun buku 2020 telah diaudit oleh Auditor Eksternal yang ditunjuk dan ditetapkan melalui RUPS Tahunan pada tanggal 31 Maret 2020. Akuntan Perusahaan yang ditunjuk oleh pemegang saham adalah Kantor Akuntan Publik (KAP) Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan.

Untuk menjamin independensi dan kualitas hasil pemeriksaan, Auditor Eksternal yang ditunjuk tidak boleh memiliki benturan kepentingan dengan Perusahaan. Proses pemilihan Auditor Eksternal berdasarkan rekomendasi dari Dewan Komisaris atas usulan Komite Audit dan Kepatuhan.

Berikut daftar Kantor Akuntan Publik Perusahaan selama 5 (lima) tahun terakhir:

The Company's financial statements for the 2020 financial year have been audited by an External Auditor appointed and established by the Annual GMS on March 31st, 2020. The Company's accountants appointed by the shareholders was Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan, Public Accountants Firm.

To ensure the independence and quality of examination results, the appointed External Auditor must not have a conflict of interest with the Company. The process of selecting the External Auditor is based on the recommendation from the Board of Commissioners on the recommendation of the Board of Audit and Compliance Committee.

The following is a list of the Company's Public Accountant Firms for the last 5 (five) years

Tahun Buku Fiscal Year	Kantor Akuntan Publik Name of Public Accountant Firm	No. Izin Usaha Business License Number	Nama Akuntan & Nomor Izin Accountant's Name & License Number	Ruang Lingkup Audit Scope of Duties	Opini Audit Audit Opinion
2016	Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan	KEP-241/KM.1/2015	Drs. M. Jusuf Wibisana, M.Ec., CPA (AP.0222)	Laporan Keuangan Perusahaan Company's Financial Report	Wajar, dalam semua hal yang material Fair in all material respects
2017	Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan	KEP-241/KM.1/2015	Drs. M. Jusuf Wibisana, M.Ec., CPA (AP.0222)	Laporan Keuangan Perusahaan Company's Financial Report	Wajar, dalam semua hal yang material Fair in all material respects
2018	Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan	KEP-241/KM.1/2015	Lucy Luciana Suhenda, S.E., Ak., CPA; AP.0229	Laporan Keuangan Perusahaan Company's Financial Report	Wajar, dalam semua hal yang material Fair in all material respects
2019	Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan	KEP-241/KM.1/2015	Lucy Luciana Suhenda, S.E., Ak., CPA; AP.0229	Laporan Keuangan Perusahaan Company's Financial Report	Wajar, dalam semua hal yang material Fair in all material respects
2020	Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan	KEP-241/KM.1/2015	Lucy Luciana Suhenda, S.E., Ak., CPA; AP.0229	Laporan Keuangan Perusahaan Company's Financial Report	Wajar, dalam semua hal yang material Fair in all material respects

Manajemen Risiko
Risk Management

Gambaran Umum Penerapan Manajemen Risiko

Manajemen risiko merupakan unsur terpenting yang menentukan keberhasilan Perusahaan. Pengelolaan risiko yang dihadapi Perusahaan menjadi tanggung jawab seluruh lapisan organisasi. Runtutan proses pengelolaan risiko seperti identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko maupun pengendalian risiko adalah bagian dari pengawasan internal yang melibatkan Dewan Komisaris, Direksi, Manajemen Senior dan seluruh lapisan karyawan. Perusahaan sebagai salah satu entitas pelaku Industri Asuransi Umum di Indonesia, sangat menyadari bahwa Perusahaan tidak hanya mengelola risiko pihak lain sebagai Perusahaan Asuransi, akan tetapi juga harus mengelola risiko Perusahaan secara korporat.

General Description of Risk Management Implementation

Risk management is an important factor that determines the Company's success. Risk management is a shared responsibility of all levels in the organization. The detailed procedures of risk management comprise risk identification, measurement, monitoring, and risk control which serve as part of internal control involving Board of Commissioners, Board of Directors, Senior Management and all employees. As one of General Insurance Companies in Indonesia, the Company understands that it will not only manage other entity's risks in its capacity of an Insurance Company but also has to manage the corporate risks.

Pedoman Penerapan Manajemen Risiko

Dengan ditetapkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.05/2015 (kemudian digantikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tanggal 2 September 2020) mengenai penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank, mewajibkan perusahaan memiliki Pedoman Manajemen Risiko serta menyusun penilaian sendiri *(self-assessment)* penerapan manajemen risiko. Perusahaan telah memiliki pedoman manajemen risiko yang telah disesuaikan dengan kondisi internal dan eskternal Perusahaan sejalan dengan peraturan Regulator yang berlaku terkait manajemen risiko perusahaan.

Maksud dan tujuan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko yang dimiliki oleh Perusahaan adalah sebagai berikut:

- Sebagai pedoman dalam penerapan Manajemen Risiko yang berfungsi sebagai standar penerapan Manajemen Risiko yang wajib dimiliki oleh Perusahaan untuk memastikan seluruh risiko atau potensi risiko diukur dan dikendalikan dengan benar.
- Melaksanakan diagnosis dan analisis mengenai organisasi, kebijakan, prosedur, dan pedoman serta pengembangan sistem yang terkait dengan penerapan Manajemen Risiko.
- Melakukan sosialisasi Pedoman Penerapan Manajemen Risiko kepada pegawai agar memahami praktik Manajemen Risiko, dan mengembangkan budaya risiko *(risk culture)* kepada seluruh pegawai pada setiap tingkatan organisasi Perusahaan.
- Memastikan bahwa satuan kerja yang mempunyai fungsi sebagai pemantau risiko atau auditor internal ikut serta memantau dalam proses penyusunan Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dan penerapan Manajemen Risiko tersebut.
- Mengenalkan penilaian sendiri penerapan manajemen risiko yang dilakukan perusahaan *(self-assessment)* sebagai suatu proses evaluasi terhadap risiko kegiatan usaha Perusahaan yang diukur dalam tiap jenis risiko sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Sebagai pedoman wewenang dan tanggung jawab pengelolaan risiko di seluruh level organisasi Perusahaan.

Guidelines to Risk Management Implementation

Due to the issuance of Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.05/2015 (then amended through Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 dated 2 September 2020) concerning the application of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions, companies are required to establish a Risk Management Guideline and prepare their self-assessments of the application of risk management. The Company has already established risk management guidelines adjusted to the Company's internal and external conditions and in line with applying regulations concerning corporate risk management.

The objectives and goals of establishing the Risk Management Implementation Guideline are:

- To guide the risk management implementation and serve as a standard for Risk Management implementation that is a mandatory requirement for the Company in order to ensure the whole risks or risk potentials are measured and controlled.
- To diagnose and analyze the organization, policy, procedures, and guidelines as well as development of systems supporting Risk Management implementation.
- To socialize Risk Management Implementation Guidelines to all employees in order to promote better understanding of the Risk Management practices and nurture risk management culture in the employees of all levels of organization.
- To ensure that risk monitoring or internal audit unit participates in monitoring the process of designing the Risk Management Implementation Guideline and the Risk Management implementation itself.
- To introduce the self-assessment of the Company's risk management implementation as part of process of evaluating each type of business risks of the Company in accordance with the prevailing regulations.
- To serve as reference for risk management authorities and responsibilities of all levels of the organization.

- Membekali pegawai Perusahaan dengan pemahaman dan pendekatan yang konsisten terhadap praktik pengelolaan risiko yang akan membantu, mendukung serta menanamkan budaya risiko yang positif.

Peraturan Terkait Penerapan Manajemen Risiko

Penerapan manajemen risiko Perusahaan mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan memperhatikan ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

1. Undang-Undang No. 40 tahun 2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Perasuransian.
2. Peraturan Pemerintah No. 81 Tahun 2008 tanggal 31 Desember 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas PP No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.
3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 53/PMK.010/2012 tanggal 03 April 2012 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 73/POJK.05/2016 tanggal 28 Desember 2018 tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2014 tanggal 28 Agustus 2014 tentang Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tanggal 29 April 2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 17/SEOJK.03/2014 tanggal 18 November 2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.05/2015 tanggal 26 Maret 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, digantikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tanggal 2 September 2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 67/POJK.05/2016 tanggal 28 Desember 2016 tentang Perizinan Asuransi.
10. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 3/SEOJK.05/2015 tanggal 29 Januari 2015 tentang Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.
11. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.03/2015 tanggal 25 Mei 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan.
12. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/SEOJK.05/2016 tanggal 14 April 2016 tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dan Laporan Hasil Penilaian Sendiri Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank.
13. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 14/SEOJK.05/2019 Tentang Pembentukan, Susunan Keanggotaan, dan Masa Kerja Komite Pada Dewan Komisaris Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

- To educate the Company's employees by building their understanding and applying consistent approach to risk management practices that will help, support and nurture the positive risk culture.

Regulation on Risk Management Implementation

The Company carries out the risk management with respect to the following Regulations of Financial Services Authority:

1. Insurance Law No. 40 of 2014 dated 17 October 2014.
2. Government Regulation No. 81 of 2008 dated 31 December 2008 about the Third Amendment of Government Regulation No. 73 about Insurance Business.
3. Indonesian Finance Minister's Decree No. 53/PMK.010/2012 dated 03 April 2012 about Financial Health of Insurance and Reinsurance Companies.
4. Financial Service Authority Regulation No. 73/POJK.05/2016 dated 28 December 2018 about Good Corporate Governance for Insurance Companies.
5. Financial Service Authority Regulation No. 10/POJK.05/2014 dated 28 August 2014 about Assessment of Risk Level of Non-Bank Financial Services Institution.
6. Financial Service Authority Regulation No. 28/POJK.05/2020 dated 29 April 2020 about Health Assessment of Non-Bank Financial Service.
7. Financial Service Authority Regulation No. 17/SEOJK.03/2014 dated 18 November 2014 about the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerate.
8. Financial Service Authority Regulation No. 1/POJK.05/2015 dated 26 March 2015 about the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions replaced by Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 dated 2 September 2020 concerning the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions.
9. Financial Service Authority Regulation No. 67/POJK.05/2016 dated 28 December 2016 about Insurance License.
10. Circular Letter of Financial Service Authority No. 3/SEOJK.05/2015 dated 29 January 2015 about the Risk Assessment of Insurance Reinsurance Companies.
11. Circular Letter of Financial Service Authority No. 14/SEOJK.03/2015 dated 25 May 2015 about the Implementation of Integrated Risk Management for Financial Conglomerate.
12. Circular Letter of Financial Service Authority No. 10/SEOJK.05/2016 dated 14 April 2016 about Guide to Implementation of Risk Management and Report on Self-Assessment Results of the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions.
13. Circular Letter of Financial Service Authority No. 14/SEOJK.05/2019 about the Establishment, Structure, Membership, and Length of Service for Committees under Board of Commissioners of Insurance, Sharia Insurance, Reinsurance and Sharia Reinsurance Companies.

Kerangka Kerja dan Tata Kelola Manajemen Risiko

Kerangka kerja dan tata kelola manajemen risiko Perusahaan menganut prinsip pendekatan pertahanan tiga lapis *(three lines of defense)*.

- ***First line of defense***
  Manajemen dan karyawan bertanggung jawab dalam mengelola risiko usaha sehari-hari dan memiliki tanggung jawab utama untuk membangun dan memelihara lingkungan pengendalian yang efektif.
- ***Second line of defense***
  Departemen Manajemen Risiko dan Kepatuhan bertanggung jawab untuk membangun, memfasilitasi dan memantau pengendalian risiko yang efektif termasuk pemantauan terhadap kerangka kerja dan strategi Perusahaan.
- ***Third line of defense***
  Audit internal bertanggung jawab untuk memastikan bahwa model dan implementasi kerangka manajemen risiko telah sesuai dengan kebijakan Perusahaan.

Penerapan manajemen risiko yang efektif melibatkan berbagai fungsi dalam organisasi Perusahaan seperti Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Direksi, Komite di bawah Dewan Komisaris seperti Komite Pemantau Risiko *(Risk Oversight Committee)*, dan Komite Audit dan Kepatuhan *(Audit and Compliance Committee)* serta Komite di bawah Direksi seperti Komite Manajemen Risiko *(Local Risk Committee)*, Komite Investasi *(Investment Committee)* dan Komite Pengembangan Produk *(Product Committee)*. Penerapan Manajemen Risiko di Perusahaan dimonitor secara independen dan berkesinambungan.

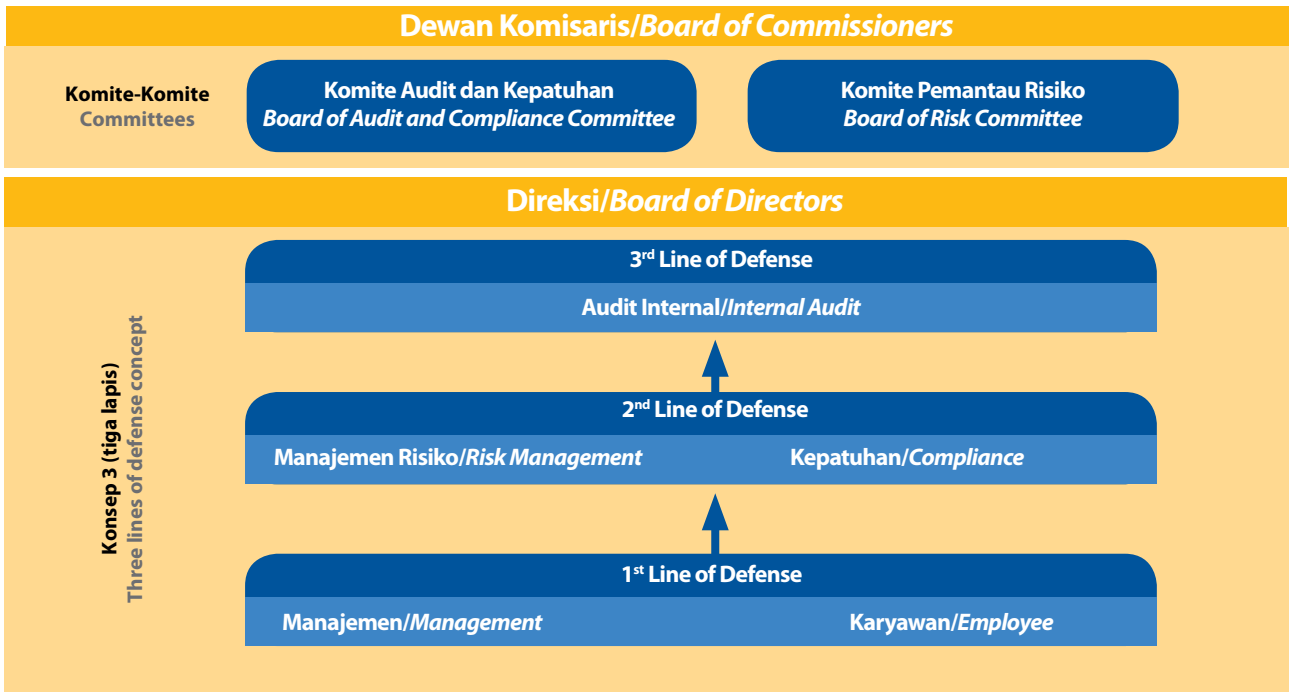
Risk Management Framework and Governance

Risk management framework and governance embraces the three lines of defense principles, which are:

- **First line of defense**
  Management and employees are responsible for managing daily business risks and for building and maintaining an effective control environment.
- **Second line of defense**
  The Department of Risk Management and Compliance is responsible for establishing, facilitating and monitoring effective risk control, including monitoring the Company's framework and strategies.
- **Third line of defense**
  Internal audit is responsible for ensuring that the model and implementation of the risk management framework is in accordance with the Company's corporate policy.

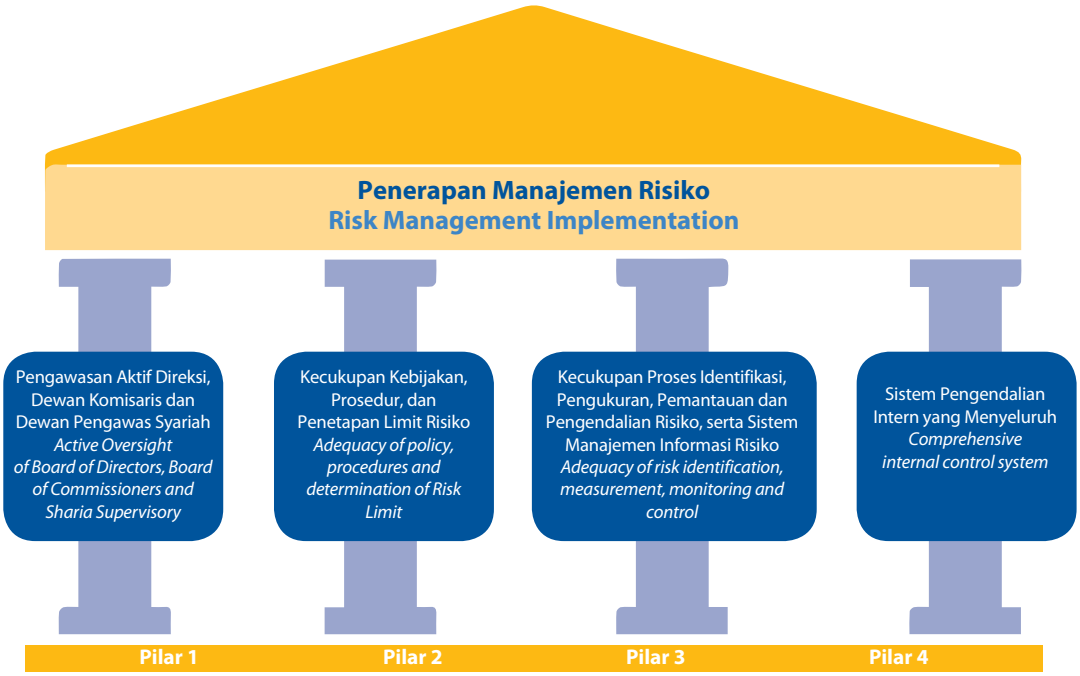
The effective implementation of risk management involves various functions of the organization, such as the Board of Commissioners, Sharia Supervisory Board, Board of Directors, Committees under the Board of Commissioners, such as the Board of Risk Committee, and the Board of Audit and Compliance Committee, as well as Committees under the Board of Directors, such as the Local Risk Committee, Investment Committee and Product Development Committee. The implementation of Risk Management in the Company is monitored independently and on a continuous basis.

MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE



Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, kerangka penerapan manajemen risiko Perusahaan paling sedikit mencakup 4 (empat) pilar penerapan yakni; Pengawasan aktif Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah; Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Risiko; Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Pengendalian risiko, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko; dan Sistem Pengendalian Intern yang Menyeluruh.

Based on the Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 concerning the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions, the framework of the Company's risk management includes at least 4 (four) pillars of implementation, namely; Active supervision of the Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board; Adequacy of Policies, Procedures, and Determination of Risk Limits; Adequacy of Risk Identification, Measurement, Monitoring, and Control Process, as well as a Risk Management Information System; and a Comprehensive Internal Control System.


Penerapan Manajemen Risiko
Risk Management Implementation
Pengawasan Aktif Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah
Active Oversight of Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory
Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Risiko
Adequacy of policy, procedures and determination of Risk Limit
Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Pengendalian Risiko, serta Sistem Manajemen Informasi Risiko
Adequacy of risk identification, measurement, monitoring and control
Sistem Pengendalian Intern yang Menyeluruh
Comprehensive internal control system
Pilar 1
Pilar 2
Pilar 3
Pilar 4

1. Pengawasan aktif Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah.

Direksi dan Dewan Komisaris bertanggung jawab atas efektivitas penerapan manajemen risiko di dalam Perusahaan. Untuk itu Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah harus:

a. Memahami risiko yang dihadapi Perusahaan;
b. Memberikan arahan yang jelas;
c. Melakukan pengawasan dan mitigasi risiko secara aktif;
d. Mengembangkan budaya manajemen risiko di Perusahaan;
e. Memastikan struktur organisasi yang memadai;

f. Menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas pada masing-masing satuan kerja; dan
g. Memastikan kecukupan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung penerapan manajemen risiko secara efektif.

1. Active supervision of the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board.

The Board of Directors and Board of Commissioners share responsibility for ensuring the effective implementation of risk management within the Company. Therefore, the Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board shall:

a. Understand the risks faced by the Company;
b. Give clear directions;
c. Conduct active oversight and risk mitigation;
d. Develop a culture of risk management within the Company;
e. Ensure the establishment of an adequate organizational structure;
f. Establish clear description of duties and responsibilities of each unit; and
g. Ensure the adequacy of the quantity and quality of human resources to support the effective implementation of risk management.

Kewenangan dan Tanggung Jawab Direksi, Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah:

a. Direksi dan Dewan Komisaris bertanggung jawab untuk memastikan penerapan manajemen risiko telah memadai sesuai dengan karakteristik, kompleksitas dan profil risiko Perusahaan;
b. Dewan Pengawas Syariah bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat serta saran kepada Direksi agar kegiatan Perusahaan berjalan sesuai dengan prinsip Syariah;
c. Direksi dan Dewan Komisaris memahami dengan baik jenis dan tingkat risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Perusahaan;
d. Dalam mendukung penerapan manajemen risiko, Direksi dan Dewan Komisaris harus memastikan masing-masing satuan kerja di Perusahaan menerapkan manajemen risiko; dan
e. Direksi bertanggung jawab terhadap penilaian risiko dan permodalan.

Wewenang dan tanggung jawab Dewan Komisaris:

a. Mengarahkan dan menyetujui kebijakan manajemen risiko termasuk strategi dan kerangka manajemen risiko yang ditetapkan sesuai dengan tingkat risiko yang akan diambil *(risk appetite)* dan toleransi risiko *(risk tolerance)* Perusahaan;
b. Mengevaluasi kebijakan dan strategi manajemen risiko paling sedikit satu kali dalam satu tahun atau dalam frekuensi yang lebih sering dalam hal terdapat perubahan faktor yang mempengaruhi kegiatan usaha Perusahaan secara signifikan;
c. Mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi dan memberikan arahan perbaikan atas pelaksanaan kebijakan manajemen risiko paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan, untuk memastikan bahwa Direksi mengelola aktivitas dan risiko Perusahaan secara efektif; dan
d. Membentuk komite pemantau risiko yang bertugas membantu Dewan Komisaris dalam memantau pelaksanaan manajemen risiko yang disusun oleh Direksi.

Wewenang dan tanggung jawab Direksi:

a. Menyusun kebijakan, strategi, dan kerangka manajemen risiko secara tertulis dan komprehensif termasuk limit risiko secara keseluruhan dan per jenis risiko, dengan memperhatikan tingkat risiko yang akan diambil dan toleransi risiko sesuai kondisi Perusahaan serta memperhitungkan dampak risiko terhadap kecukupan permodalan;
b. Menyusun, menetapkan, dan mengkinikan prosedur dan alat untuk mengidentifikasi, mengukur, memonitor, dan mengendalikan risiko;
c. Menyusun dan menetapkan mekanisme persetujuan transaksi, termasuk yang melampaui limit dan kewenangan untuk setiap jenjang jabatan;
d. Mengevaluasi dan/atau mengkinikan kebijakan, strategi, dan kerangka manajemen risiko paling sedikit satu kali dalam satu tahun atau dalam frekuensi yang lebih sering dalam hal terdapat perubahan faktor yang mempengaruhi kegiatan usaha Perusahaan, eksposur risiko, dan/atau profil risiko secara signifikan;

Scope of authorities and responsibilities of the Board of Directors, Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board:

a. The Board of Directors and Board of Commissioners are responsible for ensuring that the implementation of risk management is adequate in accordance with the characteristics, complexity and risk profile of the Company;
b. The Sharia Supervisory Board is responsible for carrying out supervisory duties and providing input and advice to the Board of Directors to ensure the Company's activities carried out in accordance with Sharia principles;
c. The Board of Directors and Board of Commissioners have adequate understanding of the types and levels of inherent risks;
d. In supporting the implementation of risk management, the Board of Directors and Board of Commissioners must ensure that each working unit has commitment to implementing risk management; and
e. The Board of Directors is responsible for risk and capital assessment.

Scope of authorities and responsibilities of the Board of Commissioners are:

a. To direct and give approval to risk management policy, including risk management strategies and framework set with respect to the risk appetite and risk tolerance of the Company;
b. To evaluate risk management policy and strategies at least once a year or more frequently if there are significant changes in factors affecting the Company's business activities;
c. To evaluate the Board of Directors' accountability and advise for improvement regarding the implementation of risk management policy at least once every 6 (six) months to ensure that the Board of Directors manages the Company's activities and risks effectively; and
d. To establish a Board of Risk Committee to assist the Board of Commissioners in monitoring the implementation of risk management by the Board of Directors.

Scope of authorities and responsibilities of Board of Directors are:

a. Develop written and comprehensive policies, strategies, and risk management framework including the overall risk limit and at each type of risk, taking into account the risk level to be taken and risk tolerance in accordance with the Company's conditions and taking into account the impact of risk on capital adequacy;
b. To develop, establish, and update procedures and tools to identify, measure, monitor, and control risks;
c. To develop and establish transaction approval mechanism, including transactions that exceed the limits and authorities of each job position;
d. To evaluate and/or update risk management policies, strategies and framework at least once a year or more frequently if significant changes hit factors affecting the Company's business activities, risk exposure, and/or risk profile;

e. Memiliki pemahaman yang memadai mengenai risiko yang melekat pada seluruh kegiatan bisnis dalam Perusahaan dan mampu mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan profil risiko Perusahaan, antara lain dengan memberikan rekomendasi atau usulan terkait penerapan manajemen risiko kepada masing-masing satuan kerja di Perusahaan;
f. Menetapkan struktur organisasi termasuk wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada setiap jenjang jabatan yang terkait dengan penerapan manajemen risiko;
g. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan, strategi, dan kerangka manajemen risiko yang telah disetujui oleh Dewan Komisaris, mengevaluasi dan memberikan arahan berdasarkan laporan yang disampaikan oleh satuan kerja yang melakukan fungsi manajemen risiko termasuk laporan mengenai profil risiko;
h. Memastikan seluruh risiko yang material dan dampak yang ditimbulkan oleh risiko dimaksud telah ditindaklanjuti dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban kepada Dewan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan. Laporan dimaksud antara lain memuat laporan perkembangan dan permasalahan terkait risiko yang material disertai langkah-langkah perbaikan yang telah, sedang, dan akan dilakukan;
i. Memastikan pelaksanaan langkah-langkah perbaikan atas permasalahan atau penyimpangan dalam kegiatan usaha Perusahaan yang ditemukan oleh satuan kerja yang melakukan fungsi audit intern;
j. Mengembangkan budaya manajemen risiko termasuk kesadaran risiko pada seluruh jenjang organisasi, antara lain meliputi komunikasi yang memadai kepada seluruh jenjang organisasi tentang pentingnya pengendalian intern yang efektif;
k. Memastikan kecukupan dukungan keuangan dan infrastruktur untuk mengelola dan mengendalikan risiko;
l. Memastikan bahwa fungsi Manajemen Risiko telah diterapkan secara independen; dan
m. Memastikan bahwa seluruh kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan Perusahaan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Wewenang dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah:

a. Mengevaluasi kebijakan Manajemen Risiko yang terkait dengan pemenuhan prinsip Syariah paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap saat dalam hal terdapat faktor yang memengaruhi kegiatan usaha Perusahaan secara signifikan;
b. Mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas pelaksanaan kebijakan Manajemen Risiko yang terkait dengan pemenuhan prinsip Syariah. Evaluasi dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
c. Melakukan kegiatan pengawasan terhadap penerapan prinsip syariah yang ditandai dengan adanya notulen rapat dan/atau adanya laporan hasil pengawasan;
d. Melakukan evaluasi terhadap proses bisnis Perusahaan untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip Syariah; dan
e. Menyusun laporan Pengawasan Syariah.

e. To have an adequate understanding of the risks inherent in all business activities within the Company and be able to take the necessary actions in accordance with the Company's risk profile, including providing recommendations or proposals suggesting the application of risk management to each unit;
f. To establish an organizational structure including determining clear authorities and responsibilities for each job position regarding the implementation of risk management;
g. Being responsible for the implementation of policies, strategies, and risk management framework which is approved by the Board of Commissioners, to evaluate and provide direction based on reports submitted by the risk management unit including reports on risk profile;
h. To ensure that all material risks and impacts caused by such risks have been followed up and to submit an accountability report to the Board of Commissioners and Sharia Supervisory Board at least once every 6 (six) months. The report includes, among other things, a report on material risk development and problems accompanied by corrective measures that have been, are, and will be carried out;
i. To ensure the implementation of corrective measures for problems or fraud in the Company's business activities found by the Internal Audit unit;
j. To develop a culture of risk management including risk awareness at all levels of the organization, among others including developing adequate communication to all levels of the organization about the importance of effective internal control;
k. To ensure that there is adequate financial and infrastructure support to manage and control risk;
l. To ensure that the Risk Management function has been independently applied; and
m. To ensure that all policies, provisions, systems, and procedures, as well as business activities of the Company are in compliance with applicable laws and regulations.

Scope of authorities and responsibilities of the Sharia Supervisory Board are:

a. To evaluate Risk Management policy relating to the fulfillment of Sharia principles at least once a year and at any time if there are factors that significantly affect the Company's business activities;
b. To evaluate the Board of Directors' accountability for the implementation of Risk Management policy relating to the fulfillment of Sharia principles. Evaluation shall be done at least once every 6 (six) months;
c. To monitor the application of Sharia principles through the minutes of meetings and/or the report of oversight results;
d. To evaluate the Company's business processes in order to ensure its Sharia principle compliance; and
e. To prepare a Sharia oversight report.

2. Kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko

a. Penerapan manajemen risiko di Perusahaan didukung dengan kerangka yang mencakup kebijakan dan prosedur Manajemen risiko serta limit risiko yang ditetapkan secara jelas sejalan dengan visi, misi, dan strategi bisnis Perusahaan;

b. Perusahaan memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang memenuhi prinsip transparansi, peningkatan kualitas pelayanan Nasabah & *Stakeholders* dan kebijakan tersebut juga harus sejalan dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
c. Kebijakan manajemen risiko Perusahaan disusun sesuai dengan visi dan misi, strategi bisnis, kecukupan permodalan, kemampuan sumber daya manusia dan *risk appetite* Perusahaan;
d. Perusahaan melakukan evaluasi dan pengkinian kebijakan manajemen risiko dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal;
e. Perusahaan menetapkan beberapa limit risiko dan melakukan *monitoring* limit secara periodik.

3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko

a. Perusahaan melakukan proses identifikasi dan pengukuran risiko secara tepat terhadap setiap produk/transaksi yang mengandung risiko;
b. Identifikasi risiko bersifat proaktif, mencakup seluruh aktivitas bisnis Perusahaan dan dilakukan dalam rangka menganalisa sumber dan kemungkinan timbulnya risiko serta dampaknya.

4. Sistem Informasi manajemen risiko dan sistem dukungan teknologi informasi.

a. Perusahaan telah memiliki sistem pemantauan eksposur risiko yang memadai, meliputi adanya fungsi yang independen yang melakukan pemantauan terhadap eksposur risiko secara rutin, adanya sistem informasi yang akurat dan tepat waktu dan adanya *feedback* dan tindak lanjut perbaikan/penyempurnaan;
b. Perusahaan mengembangkan sistem informasi manajemen yang disesuaikan dengan karakteristik, kegiatan dan kompleksitas kegaiatan usaha Perusahaan.

5. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

a. Perusahaan melaksanakan sistem pengendalian intern dalam penerapan manajemen risiko dengan mengacu pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan;
b. Terdapat penetapan wewenang dan tanggung jawab pemantauan kepatuhan kebijakan, prosedur dan limit;
c. Perusahaan menetapkan jalur pelaporan dan pemisahan fungsi yang jelas dari satuan kerja operasional kepada satuan kerja yang melaksanakan fungsi pengendalian;
d. Perusahaan memiliki prosedur yang cukup untuk memastikan kepatuhan Perusahaan terhadap ketentuan;

2. Adequacy of Policy, Procedures, and Determination of Risk Limit

a. The implementation of risk management in the Company is supported by a framework that includes risk management policy and procedures as well as risk limits that are clearly set in line with the Company's vision, mission, and business strategies;
b. The Company has issued written policies and procedures that meet the principles of transparency, improvement of the service quality to customers and stakeholders and the policy must also comply with prevailing laws and regulations;

c. The Company's risk management policy must represent the vision and mission, business strategy, capital adequacy, human resource capabilities and risk appetite of the Company;

d. The Company evaluates and updates its risk management policy by taking into account internal and external conditions;

e. The Company determines several risk limits and monitors the risk limits on a periodical basis.

3. Adequate Risk Identification, Measurement, Monitoring and Control

a. The Company launches risk identification and measurement processes into each product/transaction containing risks;

b. Risk identification is done proactively and includes all business activities of the Company in order to analyze the source, potencies and impacts of the risks.

4. Risk Management Information System and Information Technology Support System

a. The Company has already had an adequate risk exposure monitoring system, including establishing an independent function that conducts regular monitoring of risk exposure, an accurate and timely information system and the feedback and corrective follow-ups;
b. The Company develops a management information system that is adapted to the business characteristics, activities and complexities.

5. Comprehensive Internal Control System

a. The Company incorporates the internal control system into the implementation of risk management with respect to the established policies and procedures;
b. There are determined authorities and responsibilities for monitoring compliance of policy, procedures and limits;
c. The Company sets up a clear reporting line and separation of functions between the operational units and the controlling function units;
d. The Company has sufficient procedures to ensure the Company's regulatory compliance;

e. Perusahaan melakukan kaji ulang yang efektif, independen, dan objektif terhadap kebijakan, kerangka dan prosedur operasional yang dapat ditingkatkan frekuensi/intensitasnya, berdasarkan perkembangan eksposur risiko Perusahaan, perubahan pasar, metode pengukuran, dan pengelolaan risiko.

Satuan kerja audit intern Perusahaan melakukan audit secara berkala dengan cakupan yang memadai, mendokumentasikan temuan audit dan tanggapan manajemen atas hasil audit, serta melakukan *review* terhadap tindak lanjut temuan audit.

Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR)

Satuan Kerja Manajemen Risiko Perusahaan dilakukan oleh *Risk Management Department* dan terpisah dengan unit kerja yang melaksanakan fungsi pengendalian internal dan satuan kerja operasional *(risk-taking unit)* pada Perusahaan. Struktur organisasi Satuan Kerja Manajemen Risiko Perusahaan bertanggung jawab kepada Direktur yang melaksanakan fungsi manajemen risiko dalam hal ini adalah Direktur Utama.

Wewenang dan tanggung jawab Satuan Kerja Manajemen Risiko adalah mencakup sebagai berikut:

a. Menyusun dan menyampaikan laporan Profil Risiko secara berkala kepada Direktur yang membawahi fungsi manajemen risiko dan kepada Komite Pemantau Risiko. Frekuensi laporan dapat ditingkatkan apabila kondisi pasar berubah dengan cepat.
b. Melakukan pemantauan risiko berdasarkan pada hasil penilaian profil risiko perusahaan, penilaian tingkat Risiko setiap jenis risiko serta penilaian sendiri *(self-assessment)* penerapan manajemen risiko.
c. Melakukan *stress test* melalui pengujian terhadap kemampuan Perusahaan dengan menggunakan skenario *stress* secara spesifik pada Perusahaan maupun skenario *stress* pada pasar.
d. Melaksanakan kaji ulang secara berkala untuk memastikan keakuratan metodologi penilaian risiko, kecukupan implementasi sistem informasi manajemen, dan ketepatan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko.
e. Mengkaji usulan lini bisnis baru yang bersifat strategis Perusahaan yang berpengaruh signifikan terhadap eksposur risiko Perusahaan.
f. Memberikan informasi kepada Manajemen terhadap hal-hal yang perlu ditindaklanjuti terkait hasil evaluasi terhadap penerapan manajemen risiko, antara lain mengenai besaran dan maksimum eksposur risiko yang perlu mendapat perhatian Direksi Perusahaan.
g. Memberikan masukan kepada Komite Pemantau Risiko dalam rangka penyusunan dan penyempurnaan kebijakan manajemen risiko.
h. Memantau pelaksanaan kebijakan manajemen risiko termasuk mengembangkan prosedur dan alat untuk identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko.

e. The Company launches an effective, independent, and objective review over the operational policies, framework and procedures that can be improved in terms of its frequency/intensity, based on the risk exposure development, market changes, risk management and measurement methods.

The Company's internal audit unit conducts audit activities on a periodical basis with adequate coverage, then prepares audit findings and management response to audit results, as well as launches review over the follow-up actions to the audit findings.

Risk Management Unit (RMU)

Risk Management Unit of the Company is under responsibility of Risk Management Department and is separated from the working units that run the internal control function and risk-taking unit in the Company. Structurally, the Risk Management Unit reports directly to the President Director that leads risk management function.

Scope of authorities and responsibilities of Risk Management Unit are as follows:

a. Designing and submitting the periodical report on Risk Profile to the Director that leads risk management function and to Board of Risk Committee. The report can be submitted more frequently if the market is in dynamic situation.
b. Monitoring risks based on assessment results of corporate risk profile, risk level of each risk type and self-assessment of risk management implementation;
c. Launching a stress test against the Company's ability by applying specific stress scenarios in the Company as well as market stress scenarios.
d. Conducting periodical review to ensure the accuracy of risk assessment methods, adequate implementation of management information system, and accurate implementation of policy, procedures and determination of risk limits.
e. Reviewing the new strategic business proposal that has significant impact on risk exposure of the Company.
f. Updating the management with necessary information that requires follow-ups on the evaluation results of the risk management implementation, such as the size of and maximum risk exposure which requires further attention from the Board of Directors of the Company.
g. Providing input to Board of Risk Committee about the formulation and improvement to risk management policy.
h. Monitoring the risk management policy implementation including developing the procedures and instruments used to identify, measure, monitor and control risks.

Proses Manajemen Risiko

Proses Manajemen Risiko merupakan suatu proses yang dirancang secara efektif dan efisien untuk mengendalikan atau mengelola risiko akibat terjadinya suatu peristiwa yang berdampak pada bisnis Perusahaan. Hal-hal yang diperhatikan Perusahaan dalam pelaksanaan proses manajemen risiko adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko dilakukan secara berkala dan proses identifikasi risiko dilakukan dengan menganalisis seluruh sumber risiko dari produk/kegiatan usaha dan aktivitas Perusahaan.

a. *Annual Risk Assessment*

Perusahaan melakukan *Annual Risk Assessment* yang dilakukan oleh seluruh Departemen dan aktivitas operasional Perusahaan. *Annual Risk Assessment* dilakukan dalam satu tahun sekali yang bertujuan untuk mengidentifikasi risiko yang berdampak pada bisnis dan menetapkan prioritas pengelolaan risiko berdasarkan informasi yang terdapat dari *Assessment* tersebut. Jika prioritas risiko telah diidentifikasi dan ditetapkan, Perusahaan harus menelusuri akar penyebabnya *(root cause)* sehingga dapat dirancang respons yang efektif dan bersifat pro aktif dalam pengelolaan risiko.

b. *Operational Loss Incident*

Pelaporan *Loss Incident* merupakan salah satu proses identifikasi dari manajemen risiko operasional. Tujuan dari pelaporan *Operational Loss Incident* adalah:

Loss Incident Report

1. Mengidentifikasi dan memahami peristiwa/kejadian risiko operasional di Perusahaan dalam rangka meningkatkan kemampuan Perusahaan untuk memantau, menghindari dan mengurangi kejadian *operational loss;*
2. Sebagai *benchmark*/panduan untuk proses penilaian risiko dan pengendalian risiko;
3. Perusahaan memiliki database kerugian operasional untuk mendukung kuantifikasi risiko operasional; dan
4. Mempromosikan budaya sadar risiko *(risk culture)* dalam mengembangkan kesadaran risiko *(risk awareness)*.

Bentuk dari *Loss Incident* yang dilaporkan kepada *Risk Management Departement* adalah:

1. Kerugian Finansial.
2. *Near Miss* yaitu insiden yang dapat menimbulkan kerugian finansial.
3. *Operational Defeciency* yaitu insiden yang tidak berdampak kepada kerugian finansial namun dapat berdampak pada reputasi perusahaan.

Risk Management Process

Risk Management Process is designed effectively and efficiently to control or manage risks due to incidents with significant impact to the Company. Below are the factors to consider in the risk management process:

1. Risk Identification

Risk identification is carried out on a periodical basis while the risk identification process includes an analysis into all risk sources from products/business activities and operations of the Company.

a. Annual Risk Assessment

The Company carries out Annual Risk Assessment for all Departments and operational activities of the Company. The Annual Risk Assessment takes place once a year with aims to identify risks that impact the business and to set priority risk management based on the information provided from the Assessment. If risk priorities have been identified and determined, the Company must trace the root cause so as to design an effective and proactive response.

b. Operational Loss Incident

Operational Loss Incident is one of the identification processes of operational risk management. The objectives of the Operational Loss Incident reporting are:

Loss Incident Report

1. Identifying and understanding operational risk events in the Company in order to improve the Company's capacity to monitor, prevent and reduce the operational risk events;
2. As a benchmark for risk assessment and risk control process;
3. The Company has operational loss database to support the operational risk quantification; and
4. Promoting risk culture as part of nurturing the risk awareness.

Types of Loss Incidents to be reported to Risk Management Department are as follows::

1. Financial Loss
2. Near Miss, which is an incident that causes financial loss;
3. Operational Deficiency, which is an incident that carries no financial impact yet has impact on the reputation of the Company.

Setiap *loss incident* yang ditemukan oleh *Risk Agent* maupun *Risk Champion* harus diberitahukan kepada *Risk Management Departement*. Setelah dilakukan validasi oleh *Risk Management* bahwa *loss incident* yang dilaporkan merupakan kategori *Operational Loss Incident, Risk Agent* lalu melakukan pengisian formulir *Operational Loss Incident* dan melaporkannya kepada *Risk Management Departement. Risk Management Departement* akan memvalidasi formulir *loss incident* yang telah diserahkan dan bekerja sama dengan Divisi yang melaporkan (manajer terkait atau *Department Head*) untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi yang disampaikan. Selanjutnya, semua *loss incident* divalidasi dan diinput ke dalam sistem SCALA oleh *Risk Management Departement* secara triwulanan.

Any loss incidents identified by Risk Agents and Risk Champions must be notified to the Risk Management Department. After validation by Risk Management confirming that the reported loss incident is categorized as an Operational Loss Incident, then the Risk Agent fills out the Operational Loss Incident form and reports it to the Risk Management Department. Risk Management Department will validate the loss incident form and cooperate with the reporting Division (the relevant manager or Department Head) to ensure the completeness and accuracy of the information submitted. Furthermore, all loss incidents are validated and recorded onto SCALA system by Risk Management Department on a quarterly basis.

2. Pengukuran Risiko

Agar risiko dapat dikelola dengan baik, Perusahaan mengukur besarnya risiko yang berdampak pada bisnis usaha Perusahaan. Meskipun tidak semua risiko dapat diukur secara kuantitatif, namun Perusahaan perlu mengembangkan alat untuk mengukur besarnya risiko, baik dengan menggunakan metode kuantitatif ataupun kualitatif.

3. Pemantauan Risiko

Perusahaan menghimpun seluruh informasi yang relevan dan terkini *(up-to-date)* untuk mendukung penyusunan laporan manajemen risiko yang dapat digunakan oleh unit-unit terkait pengelolaan risiko, dalam rangka memantau perkembangan risiko yang dihadapi Perusahaan.

4. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko merupakan suatu tindakan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dengan sadar dalam rangka mengurangi frekuensi terjadinya risiko atau mengurangi besarnya potensi risiko kerugian ataupun membuat risiko lebih dapat diprediksi.

2. Risk Measurement

To be able to conduct a good risk management, the Company measures the magnitude of the risk impact to the Company's business. While not all risks are able to be measured quantitatively, it is important for the Company to develop develop tools to measure the risk impact, either by using quantitative or qualitative methods.

3. Risk Monitoring

The Company collects all relevant and up-to-date information to prepare a risk management report that can be used by risk management units to monitor the Company's risk development.

4. Risk Control

Risk control is an act of doing something or not doing something consciously in order to reduce the frequency of risk occurrence or the potential amount of loss, or make the risk easily identified.

Jenis Risiko dan Mitigasi Risiko
Risk Type and Mitigation

Perusahaan mengklasifikasikan pengelolaan risiko menjadi 7 (tujuh) jenis risiko sebagaimana ketentuan regulator. Mengacu kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2014 tentang Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.05/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan , Perusahaan harus melakukan proses manajemen risiko yang mencakup *identification, measurement, monitoring* dan *controlling* atas 7 (tujuh) jenis risiko, yakni: Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Aset dan Liabilitas, Risiko Kepengurusan, Risiko Tata Kelola, Risiko Dukungan Dana dan Risiko Asuransi. Seiring dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tertanggal 2 September 2020 sebagai peraturan pengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.05/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank, Perusahaan juga harus melakukan proses manajemen risiko terhadap 9 (sembilan) jenis risiko yakni: Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Asuransi, Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan, dan Risiko Reputasi sebagaimana penjelasan sebagai berikut:

According to prevailing regulation, the Company manages its business risks based on 7 (seven) risk types. The Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK/15/2014 concerning the Risk Assessment of Financial Service Institutions and Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.05/2015 concerning the Risk Management Implementation for Financial Service Institutions suggest that the risk management process shall include the identification, measurement, monitoring and controlling over 7 (seven) risk types, which are: Strategy Risk, Operational Risk, Asset and Liability Risk, Management Risk, Governance Risk, Funding Support Risk and Insurance Risk. Along with the implementation of Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 dated 2 September 2020 which amended Financial Services Authority Regulation No. 01/POJK.05/2015 about the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institution, the Company is now obligated to carry out risk management processes for 9 (nine) risk types, which are: Strategy Risk, Operational Risk, Insurance Risk, Credit Risk, Market Risk, Liquidity Risk, Legal Risk, and Reputation Risk, with details as follows:

Jenis Risiko/Risk Type	**Deskripsi**/Description	**Mitigasi**/Mitigation
Risiko Strategi Strategy Risk	Risiko yang terjadi karena adanya potensi kegagalan Perusahaan dalam merealisasikan kewajiban kepada Konsumen akibat ketidaklayakan atau kegagalan dalam melakukan perencanaan, penetapan dan pelaksanaan strategi, pengambilan keputusan bisnis yang tepat, dan/atau kurang responsifnya Perusahaan terhadap perubahan eksternal. Risk that occurs due to the Company's potential failure to realize its obligations to its Customers because of ineligibility or failure in planning, determining and executing strategy, taking accurate business decision, and/or for being less responsive to external changes.	- Setiap masalah-masalah strategi yang muncul dan dapat memberikan pengaruh buruk secara signifikan terhadap bisnis atau kondisi keuangan Perusahaan dilaporkan secara tepat waktu kepada Direksi untuk segera diambil langkah-langkah perbaikan. - Perusahaan melakukan evaluasi kinerja aktual terhadap target yang ditetapkan dan memeriksa tingkat keberhasilan penerapan strategi-strategi yang telah disepakati serta mengambil langkah-langkah perbaikan apabila diperlukan terhadap penyimpangan/deviasi. - Every strategic issue that occurs and potentially brings adverse impact to the business or financial condition of the Company is reported to the Board of Directors immediately for improvement solutions. - The Company evaluates the actual performance against the targets and reviews the success rates of the applied and agreed strategies as well as takes necessary actions against fraud/deviation.

Jenis Risiko/Risk Type	Deskripsi/Description	Mitigasi/Mitigation
Risiko Operasional Operational Risk	Risiko yang terjadi karena adanya potensi kegagalan Perusahaan dalam merealisasikan kewajiban kepada tertanggung dan pemegang polis sebagai akibat ketidaklayakan atau kegagalan proses internal, manusia, sistem teknologi informasi, dan/atau adanya kejadian yang berasal dari luar lingkungan Perusahaan. Risk that occurs due to the Company's potential failure to realize its obligations to the insured and policyholders due to ineligibility or failure in internal process, human, information technology system, and/or external incident.	- Secara berkala Perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran risiko operasional dengan menggunakan metode *Key Risk Indicators*. - Secara berkala Perusahaan melakukan Pelaporan *Loss Incident* dalam mengidentifkasi kejadian risiko operasional dalam rangka meningkatkan kemampuan Perusahaan untuk memantau, menghindari dan mengurangi kejadian *operational loss*. - Pengembangan infrastruktur dan proses bisnis dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kepada Nasabah. - Pengamanan proses teknologi informasi, proses *back-up* secara rutin, pelaksanaan *Disaster Recovery Plan* (DRP) secara berkala, penunjukan penggunaan jasa pihak ketiga *(outsourcing)* dan melakukan kegiatan administrasi yang antara lain meliputi penyimpanan arsip dan dokumentasi. - The Company on a periodical basis identifies and measures the operational risk using Key Risk Indicators. - The Company on a periodical basis reports Loss Incident in identifying operational risks in order to improve the Company's capability of monitoring, avoiding and minimizing operational loss potential. - Development of infrastructure and business processes to ensure better quality of service for the Company's Customers. - Information technology security process, routine back-up process, implementation of Disaster Recovery Plan (DRP) on a periodical basis, appointment of outsourced services and other administration activities including archiving and documentation.
Risiko Asuransi Insurance Risk	Risiko yang terjadi karena adanya potensi kegagalan Perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada tertanggung dan pemegang polis sebagai akibat dari ketidakcukupan proses seleksi risiko *(underwriting),* penetapan premi *(pricing)*, penggunaan reasuransi, dan/atau penanganan klaim. Risk that occurs due to the Company's potential failure to the insured and policyholders because of inadequate underwriting, pricing, use of reinsurance and/or claim management.	- Secara berkala Perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran Profil Risiko Asuransi yang telah ditetapkan. - Identifikasi atas struktur reasuransi Perusahaan, sementara Departemen *Actuary, Technical* dan *Underwriting* melakukan *review* terhadap tingkat eksposur Risiko Asuransi dan toleransi Risiko Asuransi. - The Company on a periodical basis identifies and measures the Insurance Risk Profile that has been determined. - Identifying the structure of the Company's reinsurance, whereas Departments of Actuary, Technical and Underwriting, conducts review over the Insurance Risk Exposure and Insurance Risk Tolerance.

Jenis Risiko/Risk Type	**Deskripsi**/Description	**Mitigasi**/Mitigation
Risiko Kredit Credit Risk	Risiko yang terjadi karena kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Perusahaan. Risk that occurs due to failure of other parties in fulfilling their obligations to the Company.	- Perusahaan melakukan kebijakan Investasi dan *review* realisasi terhadap kebijakan investasi secara bulanan. The Company makes investment policy and reviews the realization of the investment policy every month. - Identifikasi telah dilakukan dan mitigasi terhadap risiko kredit, khususnya *aging* premi, dan *counterparty risk*. Identification is done and mitigation of credit risk, particularly premium aging and counterparty risk. - *Counterparty risk* yang dipertimbangkan meliputi kemampuan keuangan, rating, keluasan jaringan. Counterparty risk includes financial capability, rating and network coverage.
Risiko Pasar Market Risk	Risiko pada posisi aset, liabilitas, ekuitas, dan/atau rekening adminstratif termasuk transaksi derivatif akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar. Risk on assets, liabilities, equity and/or administrative accounts including derivative transactions due to market dynamics.	Perusahaan melakukan kebijakan risiko pasar dan *review* realisasi terhadap Kebijakan risiko pasar secara bulanan dengan cara: The Company applies market risk policy and review the realization of market risk policy every month, through: - *Monitoring* terhadap kinerja dan kondisi perusahaan *counterparty* yang berhubungan dengan penempatan investasi. Monitoring of counterparty's investment performance and conditions. - Membatasi atau menentukan limit penempatan investasi dana yang dilakukan oleh perusahaan. Determining the limit for fund investment by the company
Risiko Likuiditas	Risiko yang terjadi karena ketidakmampuan Perusahaan untuk memenuhi liabilitas yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari aset likuid yang dapat dengan mudah dikonversi menjadi kas, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan Perusahaan. Risk that occurs due to the Company's failure in fulfilling its maturing liabilities using the cash flow and/or liquid assets convertible to cash, without impacts on financial condition and activities of the Company.	Perusahaan melakukan pengukuran posisi likuiditas yang dilakukan secara bulanan dengan cara: The Company measures its liquidity level every month by: - Melakukan pengkajian terhadap Kebijakan Investasi secara berkala paling sedikit 1 kali dalam setahun. Reviewing Investment Policy on periodical basis or at least once a year. - Melakukan *Stress Test* Risiko Likuiditas antara lain dengan melakukan *Liquidity Gap Analysis*. Stress test over Liquidity Risk, one of which is through the implementation of Liquidity Gap Analysis.
Risiko Hukum Legal Risk	Risiko yang terjadi karena tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek hukum. Risk that occurs due to legal claims and/or legal weakness	Departemen Legal telah mendata, mencatat dan menatausahakan setiap perkara/kasus hukum berikut dengan rekomendasi-rekomendasi langkah-langkah yang akan dilakukan oleh perusahaan terhadap perkara/Kasus hukum yang akan dan sedang berjalan dan telah melaporkan dan mendistribusikan hasil kajian tersebut kepada Direksi, Dewan Komisaris dan Komite-Komite dalam perusahaan. Legal Department compiles, registers and administers each legal claim and the recommendations for the Company to take against ongoing/future legal cases, and reports the results to the Board of Directors, Board of Commissioners, and the Committees.

Jenis Risiko/Risk Type	Deskripsi/Description	Mitigasi/Mitigation
Risiko Kepatuhan Compliance Risk	Risiko yang terjadi akibat Perusahaan tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku bagi Perusahaan. Risk that occurs for non-compliance with prevailing regulations and laws.	Perusahaan telah memiliki kebijakan untuk mendukung pelaksanaan manajemen risiko kepatuhan, meliputi: The Company has established a policy to support the compliance risk management: - Pemantauan regulasi secara aktif melalui *website* Regulator yang dilakukan oleh departemen kepatuhan secara berkala; The Compliance Department actively monitors regulations through regulator's website. - Penilaian sendiri atas setiap regulasi baru yang terbit; Self-assessment upon each newly issued regulation. - Pemantauan atas penyesuaian ketentuan yang disyaratkan oleh regulasi dalam hal terdapat gap dalam hasil penilaian sendiri atas regulasi yang terbit; Monitoring of adjustment to regulatory requirements if gap occurs in self-assessment upon the issued regulations. - Pemantauan atas kewajiban pelaporan kepada Regulator. Monitoring of reporting obligations to Regulator.
Risiko Reputasi Reputation Risk	Risiko yang terjadi akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Perusahaan. Risk that occurs due to a decline in trust among stakeholders because of negative perception about the Company	- Perusahaan memiliki strategi komunikasi yang efektif untuk menghadapi berita/publikasi negatif. The Company has established an effective communication strategy to anticipate negative publications. - Identifikasi dan penilaian risiko reputasi dilakukan baik pada proses penilaian risiko tahunan maupun penilaian risiko terintegrasi setiap triwulanan. Risiko reputasi dipantau dan dilaporkan secara berkala kepada Manajemen Perusahaan, dan selain itu setiap keluhan nasabah segera ditindaklanjuti oleh *Complaint Management Unit* sesuai dengan tingkat kompleksitas keluhan yang ada. Reputational risk identification and assessment are done during the process of integrated risk assessment carried out both annually and quarterly. The reputational risk is closely monitored and reported on periodical basis to the Management of the Company while the Complaint Management Unit will follow up every customer complaint according to the complexity level of each complaint.

Konsolidasi dan Integrasi Manajemen Risiko dengan Perusahaan Induk
Consolidation and Integration of Risk Management with Main Company

Dalam rangka menyinergikan dan mengintegrasikan penerapan manajemen risiko antara perusahaan anak dan perusahaan induk (Bank Mandiri), Perusahaan melakukan konsolidasi penerapan manajemen risiko dengan perusahaan induk. Tujuan konsolidasi selain untuk memenuhi ketentuan regulator juga untuk memenuhi kebutuhan internal karena kelangsungan usaha Perusahaan dan perusahaan induk tidak terlepas dari pengaruh eksposur risiko baik secara langsung maupun secara tidak langsung dari kegiatan usaha Perusahaan.

Konsolidasi penerapan manajemen risiko tersebut mencakup sistem informasi manajemen risiko meliputi Laporan Profil Risiko Perusahaan yang dilaporkan kepada Bank Mandiri secara triwulan untuk dikonsolidasikan dan disinkronisasikan atas penilaian risiko inheren dan kualitas penerapan manajemen risiko dari 10 (sepuluh) jenis risiko. Selain itu, Perusahaan juga menyampaikan laporan risiko lainnya seperti; laporan *stress testing* secara triwulan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai posisi likuiditas perusahaan termasuk tingkat solvabilitas dan *earnings* di kondisi krisis dengan menggunakan skenario-skenario tertentu; *Risk Based Bank Rating (RBBR), Integrated Risk Register; Risk Awareness Survey* (RAWS); penyelarasan arsitektur kebijakan & prosedur Perusahaan dan pengembangan *tools* manajemen risiko.

Evaluasi atas penerapan Sistem Manajemen Risiko antara Perusahaan dan perusahaan induk (Bank Mandiri) dilakukan secara berkala oleh *Integrated Risk Committee* (IRC) yang memberikan kesempatan bagi Bank Mandiri dan seluruh perusahaan anak untuk menyampaikan penjelasan atas laporan profil risiko, rencana mitigasi risiko, dan *current issue* yang terkait dengan risiko Perusahaan. Selain itu forum antara perusahaan induk (Bank Mandiri) dengan Perusahaan dilakukan melalui *Integrated Risk Management Forum* (IRMF) yang mendiskusikan *Outlook* dan *Forward Looking* Profil Risiko Perusahaan.

As part of synergy and integration of the implementation of risk management between a subsidiary and its Main company (Bank Mandiri), the Company consolidates the implementation of risk management with its Main company. Not only to comply with the regulator's policy, the consolidation is necessary for ensuring the business continuity of the Company and its Main company since our business can be exposed to risks emerging from the Company's business activities, both directly and indirectly.

Consolidated implementation of risk management comprises risk management information system, including Report on the Company's Risk Profile submitted to Bank Mandiri on a quarterly basis, which will beconsolidated and synchronized in terms of the inherent risk assessment and quality of risk management implementation of 10 (ten) risk types. In addition, the Company also reports other risk management, such as quarterly report on stress testing in order to provide an overview of the liquidity position of the Company including the solvency rate and earnings in critical conditions using certain scenarios; Risk Based Bank Rating (RBBR), Integrated Risk Register; Risk Awareness Survey (RAWS); alignment of the Company's policy architecture & procedures and the development of risk management tools.

The implementation of Risk Management System between the Company and its main company (Bank Mandiri) is assessed on a periodical basis by the Integrated Risk Committee (IRC) which provides an opportunity for Bank Mandiri and all subsidiaries to provide a report on risk profiles, risk mitigation plans, and current issues relating to the Company's risks. In addition, the forum between the main company (Bank Mandiri) and the Company is served through the Integrated Risk Management Forum (IRMF) which discusses the Outlook and Forward Looking of the Company's Risk Profile.

Sistem Informasi Manajemen Risiko
Risk Management Information System

Perusahaan membangun *Management Information System* (MIS) yang menghimpun seluruh informasi yang relevan dan terkini *(up-to-date)* untuk mendukung penyusunan pelaporan manajemen risiko yang dapat digunakan oleh unit-unit terkait pengelolaan risiko, dalam rangka memantau perkembangan risiko yang dihadapi Perusahaan. Laporan manajemen risiko haruslah dibuat untuk mengakomodasi kebutuhan yang spesifik, termasuk pelaporan kepada Regulator, Dewan Komisaris dan Direksi.

The Company introduces a Management Information System (MIS) that compiles all relevant and up-to-date information to prepare risk management reporting for the business units to use in their risk management activities, as part of risk monitoring process. Risk management report must be presented to accommodate specific needs, including reporting activities to regulators, the Board of Commissioners and the Board of Directors.

a. Laporan Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2014 perihal Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan SEOJK No. 3/SEOJK.05/2015 tentang Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, maka Perusahaan wajib menyusun dan menyampaikan laporan penilaian tingkat risiko setiap tahunnya dan di laporkan ke Otoritas Jasa Keuangan.

Hasil Penilaian Tingkat Risiko diperoleh dengan melakukan penilaian terhadap risiko bawaan, manajemen dan pengendalian yang dilakukan kepada 7 (tujuh) jenis risiko antara lain; Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Aset dan Liabilitas, Risiko Kepengurusan, Risiko Tata Kelola, Risiko Dukungan Dana dan Risiko Asuransi.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020 tanggal 29 April 2020 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank sebagai pengganti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2014 perihal Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, mulai tahun 2021 Perusahaan tidak lagi melakukan penilaian terhadap 7 (tujuh) jenis risiko sebagaimana diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 10/POJK.05/2014 perihal Penilaian Tingkat Risiko Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, melainkan penilaian dilakukan terhadap 9 (sembilan) jenis risiko sebagaimana diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 28/POJK.05/2020. Jenis risiko yang dimaksud adalah Risiko Strategi, Risiko Operasional, Risiko Asuransi, Risiko Kredit, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Hukum, Risiko Kepatuhan, dan Risiko Reputasi.

Tujuan Laporan Penilaian Tingkat Risiko

a. Mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat mempengaruhi probabilitas kegagalan perusahaan untuk mencapai tujuannya.
b. Memperhatikan materialitas dan signifikansi risiko bawaan dan manajemen pengendalian dari setiap jenis risiko yang ada.

a. According to the report of Risk Level Assessment of Non-Bank Financial Service Institutions

Referring to the Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK.05/2014 concerning Risk Level Assessment of Non-Bank Financial Service Institutions and SEOJK No. 3/SEOJK.05/2015 concerning Risk Level Assessment of Insurance and Reinsurance Companies, the Company is obligated to prepare and submit an annual report of Risk Level Assessment to the Financial Services Authority.

The results of the Risk Level Assessment are compiled from assessing the inherent risk, management and control carried out upon 7 (seven) types of risks, among others are Strategy Risk, Operational Risk, Asset and Liability Risk, Management Risk, Governance Risk, Funding Support Risk and Insurance Risk.

With the issuance of Financial Services Authority Regulation No. 28/POJK.05/2020 dated 29 April 2020 concerning Health Assessment of Non-Bank Financial Services Institutions, which amends Financial Services Authority Regulation No. 10/POJK.05/2014 concerning Risk Assessment of Non-Bank Financial Service Institutions, starting in 2021, the Company will no longer assess 7 (seven) types of risks as required in Financial Service Authority Regulation No. 10/POJK.05/2014 concerning Risk Assessment of Non-Bank Financial Service Institutions. The Company will instead assess 9 (nine) types of risks as required in Financial Services Authority Regulation No. 28/POJK.05/2020. The types of risks referred to are Strategy Risk, Operational Risk, Insurance Risk, Credit Risk, Market Risk, Liquidity Risk, Legal Risk, Compliance Risk, and Reputation Risk.

Objectives of Risk Level Assessment Report

a. Identify any factors affecting probabilities of the company's failure to achieve business goals.

b. Oversee the inherent risk materiality and significance as well as control management of each of current risks.

c. Penilaian terhadap 7 (tujuh) jenis risiko bawaan dan kontrol yang dilakukan Perusahaan melalui analisis yang terstruktur dan terintegrasi.

b. Laporan Hasil Penilaian Sendiri *(Self-Assessment)* Penerapan Manajemen Risiko

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.05/2015 (yang kemudian digantikan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 44/POJK.05/2020 tertanggal 2 September 2020) tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 10/SEOJK.05/2016 tentang Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dan Laporan Hasil Penilaian Sendiri Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank, Perusahaan diwajibkan untuk membuat dan melaporkan hasil penilaian sendiri *(self-assessment)* Penerapan Manajemen Risiko paling sedikit sekali dalam setahun untuk posisi akhir tahun.

Laporan Hasil Penilaian Sendiri *(Self-Assessment)* Penerapan Manajemen Risiko yang diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.05/2015 mencakup ikhtisar dan deskripsi dari 7 (tujuh) jenis risiko dalam Penerapan Manajemen Risiko yang paling sedikit mencakup penilaian terhadap:

a. pengawasan aktif Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah;
b. kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit risiko;
c. kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko, serta sistem informasi manajemen risiko; dan
d. sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

c. Laporan Profil Risiko

Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.03/2014 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan dan SEOJK No. 14/SEOJK.03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Terintegrasi Bagi Konglomerasi Keuangan Maka Perusahaan wajib menyusun dan menyampaikan profil risiko.

Jenis risiko yang dinilai dalam perhitungan laporan profil risiko adalah:

- Risiko Kredit;
- Risiko Pasar;
- Risiko Likuditas;
- Risiko Operasional;
- Risiko Hukum;
- Risiko Reputasi;
- Risiko Strategi;
- Risiko kepatuhan;
- Risiko Intra-Group; dan
- Risiko Asuransi.

c. Assessment of 9 (nine) types of inherent risks and control are done by Company through structured and integrated analysis.

b. Results of Self-Assessment of Risk Management Implementation

Referring to the Financial Services Authority Regulation No. 01/POJK.05/2015 (which was later amended through Financial Services Authority Regulation No. 44/POJK.05/2020 dated 2 September 2020) concerning the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions and the Circular of Financial Services Authority No. 10/SEOJK.05/2016 on Guidelines for the Implementation of Risk Management and Self-Assessment Report on the Implementation of Risk Management for Non-Bank Financial Service Institutions, the Company is required to prepare and submit self-assessment results of risk management implementation at the end of the year.

Self-Assessment Report of Risk Management Implementation as stipulated in Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.05/2015 shall contain an overview and description of 7 (seven) types of risks in the risk management implementation that includes at least an assessment of:

a. Active oversight by the Board of Directors, Board of Commissioners, and Sharia Supervisory Board;
b. Adequate implementation of policy, procedures, and determination of risk limits;
c. Adequate risk identification process, measurement, monitoring, and control as well as risk management information system;
d. Comprehensive internal control system.

c. Report of Risk Profile

Financial Services Authority Regulation No. 17/POJK.03/2014 concerning the Integrated Risk Management Implementation for Financial Conglomerate and SEOJK No. 14/SEOJK.03/2015 concerning the Integrated Risk Management Implementation for Financial Conglomerate, require the Company to present and report its risk profile.

Types of risks to be assessed in the risk profile report are:

- Credit Risk
- Market Risk
- Liquidity Risk
- Operational Risk
- Legal Risk
- Reputation Risk
- Strategic Risk
- Compliance Risk
- Inter Group Risk; and
- Insurance Risk

Tujuan laporan profil risiko adalah melakukan evaluasi penilaian terhadap 10 (sepuluh) jenis risiko berdasarkan Risiko Inheren dan Kualitas Penerapan Manajemen Risiko (KPMR) dengan mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan terhadap kondisi Perusahaan. Penilaian Risiko Inheren merupakan penilaian atas risiko yang melekat pada kegiatan bisnis Perusahaan, baik yang dapat dikuantifikasikan maupun yang tidak (kualitatif), yang berpotensi mempengaruhi posisi keuangan Perusahaan. Penilaian Kualitas Penerapan Manajemen Risiko merupakan penilaian yang mencakup 4 (empat) pilar penerapan Manajemen Risiko yakni:

1) Pengawasan Direksi dan Dewan Komisaris;
2) Kecukupan Kebijakan, Prosedur, dan Penetapan Limit Manajemen Risiko Perusahaan;
3) Kecukupan Proses Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan, dan Pengendalian Risiko secara Terintegrasi, serta Sistem Informasi Manajemen Risiko Perusahaan; dan
4) Sistem Pengendalian Intern yang Menyeluruh terhadap Penerapan Manajemen Risiko Perusahaan.

d. Laporan *Stress Testing*

Laporan *Stress Testing* disampaikan secara triwulan baik kepada Dewan Komisaris maupun pemegang saham agar dapat memberikan gambaran mengenai posisi likuiditas perusahaan termasuk tingkat solvabilitas dan *earnings* di kondisi krisis dengan menggunakan skenario-skenario tertentu.

a. Skenario *Market Risk, Liquidity Risk* dan *Risk Based Capital Stress Test.*
b. Yakni pengukuran *stress test* untuk beberapa kriteria risiko pasar, risiko likuiditas dan RBC dengan tiga pendekatan tingkatan skenario, yaitu :
   - Skenario *Base Line*
   - Skenario *Moderate*
   - Skenario *Worst*

Hasil pengukuran menggunakan skenario *Market Risk, Liquidity Risk* dan *Risk Based Capital Stress Test* dikoordinasikan untuk skenario dan pendekatan kertas kerja yang dibuat dan dilaporkan kepada Bank Mandiri setiap triwulannya.

The objectives of risk profile report are to assess 10 (ten) risk types based on Inherent Risks and Quality of Risk Management Implementation with respect to the potential impacts to the Company. Assessment of Inherent Risks is an assessment of quantified or qualified risks attached to the Company's business which potentially impact the Company's financial condition. Whereas, assessment of Quality of Risk Management Implementation is an assessment of 4 (four) pillars of Risk Management Implementation, i.e.:

1) Oversight by Board of Directors and Board of Commissioners;
2) Adequate Implementation of policy, procedures, and determination of Risk Management limit;
3) Adequate Risk Identification Process, Measurement, Monitoring, and Integrated Risk Control as well as Risk Management Information System; and
4) Comprehensive Internal Control System applied upon the Company's Risk Management Implementation.

d. Stress Testing Report

Stress Testing Report is presented on a quarterly basis to both the Board of Commissioners and the Company's shareholders to give a description on the Company's liquidity, including solvency rate and earnings in critical situations, by applying certain scenarios.

a. Market Risk, Liquidity Risk and Risk Based Capital Stress Test Scenario.
b. A stress test for some criteria of market risk, liquidity risk, and RBS using three scenarios, they are:
   - Base Line Scenario
   - Moderate Scenario
   - Worst Scenario

Stress Test results of Market Risk, Liquidity Risk, and Risk-Based Capital are coordinated for worksheet scenario and approach, which is prepared and reported to Bank Mandiri every quarter.

a. *Risk Appetite Framework*

Perusahaan harus memiliki *Risk Appetite Framework* yang diputuskan secara formal dan didokumentasikan dengan baik. Perusahaan harus melaporkan secara teratur dan berkala dengan skenario perusahaan di kondisi 1/20 tahun dan 1/200 tahun sensitivitas risiko utama (yang ditetapkan dalam *risk mapping*) pada indikator Financial perusahaan yang meliputi empat dimensi, yaitu *Earning, Value, Solvency* dan *Liquidity*. *Risk Appetite* harus didefinisikan untuk *Financial Risk, Insurance Risk* (Life dan P&C) dan *Operational Risk*. *Risk Appetite* kemudian dihitung dengan menetapkan *Risk Limit* (Batasan Risiko) dan *Alert Level* (Tingkat Kewaspadaan) pada indikator risiko fungsional yang relevan, dan untuk merancang dan menetapkan *action plan* (tindak lanjut) jika terdapat suatu pelanggaran terhadap *Risk Appetite Framework*.

Komite Manajemen Risiko harus melakukan validasi atas posisi *risk appetite* Perusahaan, dan mengatur *alert level* (tingkat kewaspadaan) dan *risk limit* (limit risiko) pada semua indikator risiko fungsional paling tidak minimal sekali dalam 1 tahun, dan manajemen harus membuat suatu keputusan yang diperlukan untuk mengelola risiko secara konsisten sesuai dengan *risk appetite* Perusahaan.

b. *Key Risk Assessment and Monitoring*

Key Risk Assessment merupakan penilaian risiko yang mencerminkan tingkat signifikansi untuk membantu Direksi dan manajemen untuk fokus pada bidang-bidang yang memerlukan perhatian prioritas.

a. Risk Appetite Framework

The Company shall have a Risk Appetite Framework which is formally designed and well documented. The Company must present a regular report with the scenario that the Company's condition is positioned within 1/20 years and 1/200 years against main risk sensitivity (as determined in risk mapping) in the financial indicators of the Company that comprise four dimensions, namely Earnings, Value, Solvency and Liquidity. Risk Appetite shall be defined for Financial Risk, Insurance Risk (Life and P&C) and Operational Risk. Risk Appetite is then measured by determining Risk Limit and Alert Level in the relevant functional risk indicators, and for designing and determining an action plan if violation occurs against Risk Appetite Framework.

Local Risk Committee shall validate the Company's risk appetite and determine the alert level as well as risk limit of all functional risk indicators at least once a year, and management shall take the necessary decision regarding consistent risk management according to the Company's risk appetite.

b. Key Risk Assessment and Monitoring

Key Risk Assessment is an assessment of risk significance to help the Board of Directors and management to focus on areas of priorities.

Budaya Sadar Risiko
Risk Awareness Culture

Pengelolaan risiko ditujukan agar seluruh jajaran Perusahaan memiliki budaya peduli risiko. Pengembangan budaya peduli risiko diwujudkan melalui pengembangan lingkungan/tata kelola yang kondusif dan *framework* pengelolaan risiko yang efisien dan efektif. Setiap kepala unit kerja bertanggung jawab untuk memahami dan menerapkan manajemen risiko secara terbuka, proaktif, efektif dan efisien di unit kerjanya.

1. Budaya *anti-fraud* dikomunikasikan secara efektif kepada seluruh karyawan melalui sosialiasi *anti-fraud* dan *refreshment training* pemahaman pencegahan *fraud* kepada seluruh Karyawan sesuai dengan Kebijakan Pengendalian *Fraud* yang dimiliki oleh Perusahaan.
2. Perusahaan melaksanakan *Risk Agent* dan *Risk Champion meeting* secara berkala yang berfungsi sebagai sarana untuk berdiskusi terkait insiden-insiden yang terjadi pada Perusahaan serta menjadi tempat untuk mencari solusi yang efektif dalam rangka menghindari insiden yang sama terjadi kembali di kemudian hari.
3. *Risk Awareness Survey* (RAWS)
   Perusahaan melaksanakan RAWS bersama Bank Mandiri sebagai perusahaan induk dalam rangka penerapan manajemen risiko secara konsolidasi. Pelaksanaan RAWS bertujuan:
   a. Mengidentifikasi tingkat kesadaran manajemen risiko di berbagai tingkat lingkungan unit kerja;
   b. Menggambarkan seberapa jauh pemahaman karyawan terhadap penerapan manajemen risiko; dan
   c. Memberikan arahan dalam meningkatkan kesadaran risiko pada periode selanjutnya.

Berdasarkan hasil RAWS tahun 2020, menunjukkan bahwa tingkat kesadaran risiko karyawan berada pada tingkatan sangat baik *(very good)* dengan sebaran pendapat responden yang relatif bervariasi.

Risk management is implemented with aim to nurture risk awareness culture in all organizational levels. The development of risk awareness culture is realized by creating a favorable governance/environment and an efficient and effective risk management framework. Each business unit is responsible for understanding and applying risk management in an open, proactive, effective and efficient manner at each unit.

1. Anti-fraud culture is communicated effectively to all employees through socialization of anti-fraud and refreshment training to build better understanding among employees about the importance of preventing fraud according to the Fraud Control Policy of the Company.
2. The Company conducts Risk Agent and Risk Champion meetings on a periodical basis to discuss incidents occurring in the Company and to seek effective solutions to avoid the repeated occurrence of same incidents.

3. Risk Awareness Survey (RAWS)
   RAWS is held by the Company and Bank Mandiri as the Main company as part of the consolidated implementation of risk management. The RAWS implementation aims at:
   a. Identifying risk management awareness across all business levels;
   b. Describing employee understanding of the risk management implementation; and
   c. Giving direction on how to improve risk management implementation.

Results of 2020 RAWS survey to various respondents showed that the employees had very good risk awareness.

Keberlanjutan
Sustainability

Tentang Strategi Keberlanjutan 158
About Sustainability Strategies

Budaya Keberlanjutan 159
Sustainability Culture

Ikhtisar Keberlanjutan 160
Sustainability Performance Highlight

Tata Kelola Keberlanjutan 161
Sustainable Governance

Kinerja Ekonomi 167
Economic Performance

Kinerja Sosial 168
Social Performance

Kinerja Lingkungan 186
Environmental Performance

Referensi Silang Terhadap POJK 51 188
POJK 51 Cross-Reference

Tentang Strategi Keberlanjutan
About Sustainability Strategies

PT Mandiri AXA General Insurance (Perusahaan) memiliki tujuan mulia yakni, "Bertindak demi kemajuan insan manusia dan melindungi hal yang terpenting bagi mereka". Perusahaan dan segenap insan Perusahaan menyadari sepenuhnya makna penting keberlanjutan, baik untuk kepentingan bisnis dan juga seluruh pemangku kepentingan yang ada. Melalui identifikasi tanggung jawab sosial lingkungan yang relevan, Perusahaan menetapkan fokus utama kegiatan, kebijakan, dan strategi keberlanjutan. Kami percaya perjalanan keberlanjutan ini akan melalui proses perbaikan terus menerus untuk menjaga kesinambungan bisnis Perusahaan.

Sejalan dengan visi dan misi kami yang memberikan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan, Perusahaan yakin dengan menerapkan strategi bisnis yang berkelanjutan dapat memberikan reputasi, keunggulan kompetitif, di mana hal ini akan menarik perhatian pemangku kepentingan dan karyawan. Moral, loyalitas, dan produktivitas karyawan juga dapat meningkatkan kepuasan Nasabah. Regulasi pemerintah dapat terpenuhi dan memberikan dampak positif terhadap masyarakat sekitar di mana akan membawa hubungan yang saling menguntungkan.

Dalam menerapkan strategi keberlanjutan, Perusahaan mempertimbangkan *Corporate Sustainability Principles* di mana merupakan prinsip berkelanjutan bisnis yang mendasarkan pada keseimbangan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan *(People, Planet, dan Profit)* demi menjaga keberlanjutan mencapai visi secara konsisten berdasarkan prinsip-prinsip pengelolaan aktivitas yang diyakini.

Strategi keberlanjutan kami juga mendorong keberhasilan program pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 59 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Terutama bidang usaha kami jasa asuransi yang memberikan jaminan atas segala risiko kehidupan manusia serta aktivtitas pendukungnya, hal ini dapat meningkatkan kualitas hidup sesuai dengan tujuan pembangunan berkelanjutan.

Prinsip berkelanjutan Perusahaan meliputi seluruh prinsip pengelolaan aktivitas dalam aspek-aspek sebagai berikut:

a. ***Customer,*** aktivitas bisnis ditujukan untuk:
   1) Memenuhi kebutuhan dan keinginan Nasabah;
   2) Membangun relasi jangka panjang yang saling menguntungkan dengan Nasabah.

b. ***Business Strategy,*** strategi bisnis ditujukan untuk menciptakan *competitive advantage* yang memberikan nilai tambah secara terus menerus, melalui:
   1) Kolaborasi dan aliansi bisnis secara terintegrasi;
   2) Penyediaan kemudahan akses, jasa, dan produk finansial secara luas.

PT Mandiri AXA General Insurance (the Company) retains a divine purpose, that is, "Act for human progress and protecting what matters". The Company and all of its employees are fully aware of the important meaning conveyed in the sustainability practices, in the interests of the business and our stakeholders. By identifying the relevant environmental and social responsibilities, the Company finally establishes the main focus of its sustainability activities, policies and strategies. We believe our sustainability journey will always make better progress to lead us toward a better and sustainable organization.

As the vision and mission to deliver values to our respected stakeholders, the Company believes the implementation of the sustainability strategies to be able to build up our reputation, competitive advantages, which will make us attractive to both stakeholders and employees. Meanwhile, moral values, loyalty and productivity of employees will guarantee Customer satisfaction. Then our regulatory compliance can bring positive impacts to the surrounding community, and create a mutual relation.

Thus, in implementing the sustainability strategies, the Company will consider the Corporate Sustainability Principles, which are principles of business sustainability that respects the economic, social and environmental aspects (People, Planet and Profit) required for securing the business continuity and consistency to achieve the vision with respect to the trusted activity management principles.

Through the implementation of the sustainability strategies, we also support the government's program as required in Presidential Decree of Republic of Indonesia No. 59 of 2017 concerning the Realization of Sustainability Development Goals. As we insure any risks in every aspect of human life and their activities, we can also contribute to the better quality of life in accordance with the Sustainable Development Goals.

The Company's sustainability principles in fact include activity management principles in the following areas:

a. Customer, business activities are aimed to:
   1) Fulfil the customer needs and wishes;
   2) Build long-term, mutually-beneficial relation with Customers.

b. Business Strategy, business strategies are required to consistently add values, through:

   1) Integrated business collaboration and alliance;
   2) Providing easy access, service, and extensive range of financial products.

c. ***Business Operations,*** operasional dilakukan dengan:
   1) Mendayagunakan *capital/resource* secara efektif, efisien, dan ramah lingkungan;
   2) Menggunakan teknologi yang andal;
   3) Menerapkan *Business Continuity Management* (BCM) secara berkelanjutan.

d. ***Risk Management,*** pengelolaan risiko dilakukan dengan:
   1) Menanamkan *risk awareness* dan budaya *anti-fraud* di seluruh Jajaran;
   2) Mempertimbangkan dan memitigasi seluruh risiko termasuk dampak dari *Environment & Social* (E&S) dalam aktivitas bisnis.

e. **Sumber Daya Manusia (SDM),** mengelola SDM yang berorientasi pada penciptaan nilai tambah dengan menggunakan *best in class* dan *innovative practices.*

f. ***Community Development,*** dilakukan dengan:
   1) Memberdayakan masyarakat melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR);
   2) Menumbuhkan Inklusi keuangan untuk menciptakan kemakmuran negeri.

Dalam menjalankan program keberlanjutan terhadap eksternal maupun internal Perusahaan terus memberi pemahaman keberlanjutan sesuai dengan ketentuan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan telah mengadakan sosialisasi keberlanjutan baik itu berupa *sharing session* ataupun webinar di internal Perusahaan. Secara khusus pengembangan kapasitas diberikan kepada Kepala Divisi yang terkait secara langsung terhadap keberlanjutan seperti bidang *Corporate Social Responsibility* (CSR) dan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini akan terus dilaksanakan agar setiap organ bisa memahami secara mendalam dan berkontribusi terhadap keberlanjutan.

c. Business Operation, the operation is carried out by:
   1) Empowering the capital/resource in effective, efficient manner and environmental friendly;
   2) Using reliable technology;
   3) Applying Business Continuity Management (BCM) on continuous basis.

d. Risk Management, risk management is applied by:
   1) Nurturing risk awareness and anti-fraud culture across the board:
   2) Considering and mitigating all risks including the impacts of Environment a& Social (E&S) in business activities.

e. Human Resources (HR), managing our HR with orientation to value creation using the best in class and innovation services.

f. Community Development is carried out by:
   1) Empowering the community through the implementation of Corporate Social Responsibility (CSR);
   2) Growing financial inclusion to bring prosperity to the nation;

The Company continuously provides understanding of the sustainability practices to both internal and external parties as part of the program with respect to the applying regulations. The Company also holds socialization on the sustainability practices through sharing sessions or webinar within the internal organization. Then, we also equip our Division Heads directly related to sustainability practices, such Corporate Social Responsibility (CSR) and Human Resources (HR) Divisions, with certain capacity development. This will be carried on in the future to ensure that all organs can embrace good understanding and make better contribution to the Company's sustainability achievements.

Budaya Keberlanjutan
Sustainability Culture

Dalam melaksanakan internalisasi budaya, Perusahaan melibatkan seluruh karyawan pada semua tingkatan jabatan. Selain itu Perusahaan juga memiliki Tim Internalisasi Budaya (TIB), yaitu tim khusus yang bertanggung jawab terhadap proses internalisasi budaya di Perusahaan. Tim ini yang terdiri dari perwakilan karyawan yang berperan sebagai *Change Agent*. Empat pilar budaya kerja unggul Perusahaan terdiri dari:

1. *Cross Selling & Entrepreneurship;*
2. *Governance;*
3. *People Development & Engagement;*
4. *Community Development.*

Di tahun 2020 ini telah dilaksanakan program internalisasi budaya yang bertujuan memberikan gambaran secara detail tentang perilaku-perilaku yang sejalan dengan budaya kerja Perusahaan. Berawal dari visi misi Perusahaan, hal itu kemudian diturunkan dalam Nilai-Nilai Budaya, *Leadership Framework*, dan *Employee Value Proposition.*

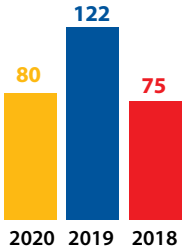
The cultural internalization within the Company involves the whole employees of all levels. The Company also assigns a Cultural Internalization Team (CIT), a special task force that will be responsible for the cultural internalization within the Company. The team is represented with employees who serve as Change Agent. Four pillars of the work excellence culture of the Company consist of:

1. Cross Selling & Entrepreneurship;
2. Governance;
3. People Development & Engagement;
4. Community Development

In 2020, we completed the cultural internalization program with aim at providing detail descriptions of behaviours that are in line with the work culture of the Company. From the corporate vision and mission, those are further rolled out into Cultural Values, Leadership values and Employee Value Proposition.

Ikhtisar Keberlanjutan
Sustainability Performance Highlight

Biaya tanggung jawab sosial
Sosial responsibility costs



b. Dukungan Terhadap Kesetaraan Gender | **b. Gender equality support**

Kategori Level/Level Category	Total		Rasio/Ratio
	L	P	
LEVEL			
Director/Director	5	1	16,67%
VP/AVP	2	1	33,33%
Senior Manager & Manager	25	23	47,92%
Assistant Manager	20	15	42,86%
Staff (NS)	101	118	53,88%
Sub total	153	158	50,80%

Jumlah Jam Pelatihan
Total Training Hours

2.104,7

Tingkat Kecelakaan Kerja Fatal
Fatal Accidents

Nihil/Nil

Tidak ada laporan pengaduan dari masyarakat terkait aspek sosial dan lingkungan.

No complaints from the public regarding social and environmental aspects.

Tata Kelola Keberlanjutan
Sustainable Governance

Perusahaan menerapkan Tata Kelola Perusahaan (GCG) untuk menciptakan nilai secara berkelanjutan dalam jangka panjang, baik bagi pemegang saham maupun pemangku kepentingan. Selama lebih dari 9 tahun beroperasi, Perusahaan terus menyesuaikan diri dengan tuntutan regulasi dan norma-norma bisnis yang berlaku di Indonesia dan mengadopsi standar GCG global yang lebih baik.

Perusahaan menerapkan 5 (lima) prinsip inti utama GCG secara konsisten pada seluruh perencanaan bisnis, keputusan, dan kegiatan operasional bisnis melalui pendekatan sebagai berikut:

1. **Transparansi**
   Perusahaan secara konsisten berinisiatif memberikan informasi yang jelas, akurat, lengkap, tepat waktu, dan relevan kepada para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya dan sebagaimana diwajibkan untuk mematuhi undang-undang dan peraturan yang berlaku. Informasi ini dapat diakses melalui situs *website* Perusahaan, www.axa-mandiri.co.id, yang telah dituangkan dalam Laporan Tahunan Perusahaan.

2. **Akuntabilitas**
   Perusahaan bertanggung jawab atas segala keputusan dan tindakan yang diambil dan memastikan pengelolaannya berjalan dengan baik, adil, dan terukur sesuai dengan kepentingan para pemangku kepentingan.

3. **Tanggung Jawab**
   Perusahaan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan bertindak secara bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan, sehingga bisnis dapat berkembang secara berkelanjutan.

4. **Kemandirian**
   Perusahaan mengelola bisnis secara profesional, tanpa konflik kepentingan atau pengaruh atau tekanan dari pihak mana pun yang bertentangan dengan hukum dan peraturan. Hal ini ditunjukkan dalam pengambilan keputusan objektif Perusahaan, yang bebas dari campur tangan dan intervensi pihak ketiga.

5. **Kesetaraan dan Keadilan**
   Perusahaan memastikan perlakuan yang setara dan adil dalam memenuhi hak pemangku kepentingan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu Perusahaan selalu memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pemegang saham untuk melakukan pengambilan keputusan dan berhadapan dengan Perusahaan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), dan memperlakukan seluruh pemangku kepentingan secara adil dengan memberikan kesempatan yang sama terkait dengan ketenagakerjaan, pelatihan, promosi, akses ke informasi, dan sebagainya.

The Company has commitment to good corporate governance (GCG) implementation to create sustainable values in the long term, for both shareholders and stakeholders. For more than 9 years of its operation, the Company has adjusted to applying regulations and norms in Indonesia and adopts better global GCG standards.

The Company in that case has been consistently applying 5 (five) main GCG principles to all business plans, decisions as well as operational activities through the following approaches:

1. **Transparency**
   We have commitment to provide disclosure of information in complete, timely, accurate, adequate manner and guarantee its accessibility for both shareholders and stakeholders and as required by applying laws and regulations. Such information is available for access on the Company's website, www.axa-mandiri.co.id, which is already explained in the Company's Annual Report.

2. **Accountability**
   The Company is responsible for any decisions and actions taken and ensures the better, fair and measured management of them for the interests of stakeholders.

3. **Responsibility**
   The Company complies with the applying regulations and acts in responsible way to the community and environment to ensure the sustainable business development.

4. **Independence**
   The Company manages the business professionally, by ensuring no conflict of interest or intervention of any parties that may confront the law and regulations. This is realized through objective decision-making process of the Company, which is not intervened and interfered by third parties.

5. **Fairness and Equality**
   The Company assures to have applied the principles of equality, balance and fairness in fulfilling the rights and interests of the stakeholders, according to the applying regulations. Therefore, the Company has provided fair opportunities to all shareholders to take decisions and attend the General Meeting of Shareholders (GMS) and fairly treats all stakeholders in terms of opportunities to apply for a job, to participate in training, getting promotion, access to information and the others.

a. Struktur Penanggung Jawab Penerapan Tata Kelola Berkelanjutan

Dalam rangka memastikan efektivitas penerapan tata kelola keberlanjutan, maka Perseroan telah menyusun struktur keuangan keberlanjutan. Perseroan dalam hal ini menujuk Direktur Compliance untuk menjalankan fungsi penanggung jawab penerapan tata kelola keberlanjutan. Direktur Compliance dalam hal ini membawahi *External Relation & Community Development* yang bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh kegiatan tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*/ CSR). Berikut struktur tata kelola keberlanjutan di Perusahaan:

a. Structure of Persons in Charge of Sustainable Governance Implementation

In order to ensure the effective implementation of sustainability governance, the Company has developed a structure of sustainable finance. The Company in this case assigns the Compliance Director to serve as the person in charge of the implementation of sustainable governance. The Compliance Director in this case oversees External Relation & Community Development division which is responsible for carrying out all corporate social responsibility (CSR) activities. The following is the sustainable governance structure applicable in the Company:

Profil dari penanggung jawab tata kelola keberlanjutan dalam dilihat pada Laporan Tahunan Terintegrasi Perusahaan.

Profile of the person in charge of sustainable governance can be found in the Integrated Annual Report of the Company.

b. Pengembangan Kompetensi bagi Anggota Direksi, Dewan Komisaris, dan Karyawan dan/atau Unit Kerja Penanggung Jawab pada Penerapan Keuangan Berkelanjutan

b. Development of Competence for Members of Board of Directors, Board of Commissioners, and Employees and/or Working Units in Charge of Implementation of Sustainable Finance

No	Nama	Jenis Pihak Utama *)	Judul Kegiatan	Penyelenggara Kegiatan *)	Tanggal Pelaksanaan
1	Julien Steimer	Presiden Komisaris President Commissioner	1. *Leading Through Adversity Strategis for Generating Success* 2. *Doing Insurance Business in the Next New Normal & How Should the Insurance Industry adjust to the (next) normal* 3. *Managing Risk on Productivity Under this COVID-19 Situation and New Normal in the Future* 4. *Ensuring Organizational Resilience: COVID-19*	1. AAUI 2. *Indonesian Senior Executive Association (ISEA)* 3. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)* 4. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)*	1. 21 Juli/July 2. 27 Oktober/ October 3. 8-9 September 4. 9-11 Juni/June
2	Fransiskus Asisi Wiyono	Komisaris Independen Independent Commissioner	1. *Leading Through Adversity Strategis for Generating Success* 2. *Managing Risk on Productivity Under this COVID-19 Situation and New Normal in the Future* 3. *Ensuring Organizational Resilience: COVID-19*	1. AAUI 2. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)* 3. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)*	1. 21 Juli/July 2. 8-9 September 3. 9-11 Juni/June
3	Indra Noor	Komisaris Independen Independent Commissioner	1. *Doing Insurance Business in the Next New Normal & How Should the Insurance Industry adjust to the (next) normal* 2. *Ensuring Organizational Resilience: COVID-19.*	1. *Indonesian Senior Executive Association (ISEA)* 2. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)*	1. 27 Oktober/ October 2. 9-11 Juni /June
4	Totok Priyambodo	Komisaris Commissioner	*Leading Through Adversity Strategis for Generating Success*	AAUI	21 Juli/July

No	Nama	Jenis Pihak Utama *)	Judul Kegiatan	Penyelenggara Kegiatan *)	Tanggal Pelaksanaan
5	Enny	Presiden Direktur President Director	1. *Managing Risk on Productivity Under this COVID-19 Situation and New Normal in the Future* 2. *Leading Through Adversity Strategis for Generating Success* 3. *Doing Insurance Business in the Next New Normal & How Should the Insurance Industry adjust to the (next) normal* 4. Industri Asuransi Umum dan Reasuransi: Meningkatkan Penetrasi seraya Menjaga Kedaulatan Neraca Jasa	1. *Center for Risk Management & Sustainability (CRMS)* 2. AAUI 3. *Indonesian Senior Executive Association* (ISEA) 4. Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)	1. 8-9 September 2. 21 Juli/July 3. 27 Oktober/ October 4. 30 September
6	Benedictus Waworuntu	Direktur Kepatuhan Compliance Director	1. *Leading Through Adversity Strategis for Generating Success* 2. *Managing Risk on Productivity Under this COVID-19 Situation and New Normal in the Future* 3. *Ensuring Organizational Resilience: COVID-19* 4. Industri Asuransi Umum dan Reasuransi: Meningkatkan Penetrasi seraya Menjaga Kedaulatan Neraca Jasa	1. AAUI 2. *Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS) 3. *Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS) 4. Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)	1. 21 Juli/July 2. 8-9 September 3. 9-11 Juni/June 4. 24 September
7	Eddy Alfian	Direktur Director	1. *Ensuring Organizational Resilience*: COVID-19 2. Industri Asuransi Umum dan Reasuransi: Meningkatkan Penetrasi seraya Menjaga Kedaulatan Neraca Jasa	1. *Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS) 2. Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)	1. 9-11 Juni/June 2. 24 September
8	Edwin Sugianto	Direktur Director	1. *Leading Through Adversity Strategis for Generating Success* 2. *Managing Risk on Productivity Under this COVID-19 Situation and New Normal in the Future* 3. *Ensuring Organizational Resilience: COVID-19* 4. Industri Asuransi Umum dan Reasuransi: Meningkatkan Penetrasi seraya Menjaga Kedaulatan Neraca Jasa	1. AAUI 2. *Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS) 3. *Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS) 4. Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)	1. 21 Juli/July 2. 8-9 September 3. 9-11 Juni/June 4. 24 September
9	Laurent Marie Gerard Bourson	Direktur Director	*QCRO Risk Management Certification*-Tutorial Khusus	*Center for Risk Management & Sustainability* (CRMS)	22 Oktober/ October
10	Diana	Aktuaris Perusahaan Corporate Actuary	1. Pengenalan Jaminan Sosial dan Peran Aktuaris 2. Permodelan Aktuaria dalam Jaminan Sosial 3. Statistik Morbiditas Penyakit Kritis 4. *An Overview of Thailand's Life Insurance Industry* 5. *Data Analytics for Medical Providers*	1. Persatuan Aktuaris Indonesia (PAI) 2. Persatuan Aktuaris Indonesia (PAI) 3. Persatuan Aktuaris Indonesia (PAI) 4. Persatuan Aktuaris Indonesia (PAI) 5. Persatuan Aktuaris Indonesia (PAI)	1. 8 September 2. 9 September 3. 9 Oktober/ October 4. 3 November 5. 4 November
11	Sartika Wulansari	Internal Audit	1. *How IA Can Turn the Pandemic Into a Useful "Post-Event"Analysis to Recommend Lesson Learned* 2. *Remote Auditing: How to Keep an Effective Audit* 3. *Enhancing Communication & Collaboration: Learning from The Pandemic*	*The Institute of Internal Auditors Indonesia* (IIA)	1. 22 Juli/July 2. 19 Agustus/ August 3. 2-3 Desember/ December
12	Didin Hafidhuddin	Dewan Pengawas Syariah Sharia Supervisory Board	*Doing Insurance Business in the Next New Normal & How Should the Insurance Industry adjust to the (next) normal.*	*Indonesian Senior Executive Association* (ISEA)	27 Oktober/ October

c. Manajemen Risiko dalam Penerapan Keuangan Keberlanjutan

Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, jajaran manajemen Perusahaan sangat menyadari arti penting keberlanjutan untuk menjaga kesinambungan bisnis Perusahaan. Secara regular Perusahaan melaporkan Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan untuk memastikan Perusahaan memiliki Aksi Keuangan Berkelanjutan yang terukur baik dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup. Secara berkala, jajaran manajemen Perusahaan juga turut serta dalam memastikan pelaksanaan dan efektivitas dari keuangan berkelanjutan, hal ini tergambarkan dalam Laporan Keberlanjutan.

Pemangku kepentingan

Para pemangku kepentingan adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dari perjalanan dan pertumbuhan usaha Perseroan. Para pemangku kepentingan adalah pihak yang bisa memberikan sekaligus menerima dampak dalam perjalanan usaha Perseroan. Kami ingin menciptakan hubungan yang harmonis dan bersama-sama dalam mencapai tujuan kesejahteraan. Dengan memberikan nilai tambah kepada seluruh pemangku kepentingan itu artinya kami telah berada dijalan yang benar dalam mencapai tujuan-tujuan untuk kemajuan Perseroan.

Kami telah mengidentifikasi siapa saja pemangku kepentingan yang relevan, yaitu: Nasabah, Karyawan, Regulator (Pemerintah), Masyarakat, Pemegang saham, Rantai Pasokan *(supplier),* Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Media. Melalui berbagai sarana komunikasi, baik interaksi di media sosial, layanan *customer service,* komunikasi dengan karyawan di internal Perusahaan, interaksi di seluruh wilayah operasional, pertemuan dengan investor dan semua regulasi yang terkait kami menyerap informasi berupa keluhan, harapan dan masukan untuk perbaikan dan kemajuan bisnis yang kami jalankan. Semua aspirasi tersebut kami tampung untuk kami kelola lebih lanjut.

Kami telah mengidentifikasi para pemangku kepentingan yang relevan sebagai berikut:

c. Risk Management in the Implementation of Sustainable Finance

As stipulated in OJK Regulation No. 51/POJK.03/2017 concerning the Implementation of Sustainable Finance for Financial Services Institutions, Issuers, and Public Companies, the Company's management is well aware of the importance of sustainability practices to ensure the company's business continuity. The Company regularly prepares reports on the Sustainable Financial Action Plan to ensure the Company have measurable Sustainable Financial Action, in terms of economic, social and environmental aspects. On periodical basis, the Company's management also participates in ensuring the implementation and effectiveness of sustainable finance, as illustrated in the Sustainability Report.

Stakeholders

Stakeholders are the Company's inseparable partner in this business journey and growth. Stakeholders are parties that can provide and receive impacts in the Company's business journey. We want to create a harmonious relationship and together we want to achieve welfare goal. By providing added values to all stakeholders, it means that we have been on the right path of achieving objectives for the company's progress.

We have identified relevant stakeholders, namely: Customers, Employees, Regulators (Government), Communities, Shareholders, Supply Chains (suppliers), Non-Governmental Organizations (NGOs) and Media. Through various means of communication, interactions through social media, customer service, communication with employees in the Company's internal, interactions throughout the operational area, meetings with investors and all related regulations, we can absorb various complaints, expectations and inputs for the improvement and progress of our business. All of these aspirations are well managed and accommodated.

The identified relevant stakeholders of ours are further explained as follows:

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Dasar Pemilihan Reason for Selection	Pendekatan Keterlibatan Participation Approach	Isu/Topik yang dikemukakan Issues/Topics Discussed	Respons Perusahaan Company's response
Nasabah Customer	Kepuasan nasabah menentukan pertumbuhan usaha Customer satisfaction determines business growth	Komunikasi sehari-hari melalui kantor cabang/*call centre*/sosial media; *customer gathering* Daily communication through branch offices/call centres/ social media; customer gathering	Kualitas pelayanan kepada nasabah, keterbukaan informasi terkait produk, menjaga kerahasiaan identitas nasabah Service quality to customers, disclosure of information related to products, maintaining the confidentiality of customer identity	Memberikan garansi, Produk telah mendapat persetujuan dari OJK Providing guarantee, Products have obtained OJK's approval

Pemangku Kepentingan Stakeholder	Dasar Pemilihan Reason for Selection	Pendekatan Keterlibatan Participation Approach	Isu/Topik yang dikemukakan Issues/Topics Discussed	Respons Perusahaan Company's response
Karyawan Employee	Aset perusahaan yang penting dan perlu terus dikembangkan Important assets to further develop	Kegiatan kerja setiap hari, pertemuan berkala Daily routines, periodical meetings	Kesejahteraan karyawan dan K3 Employee welfare and K3	Memberi asuransi, melengkapi sarana dan prasarana K3 Providing insurance, completing facilities and infrastructure
Masyarakat Community	Pihak yang berpotensi terdampak atas operasional Parties who are exposed to potential impact from the operations	Program Kehumasan (audiensi); sosialisasi program CSR; pelaksanaan kegiatan CSR Public relations program; socialization of CSR program; CSR activity implementation	Dampak nyata yang positif Concrete and positive impacts	Pemberian bantuan, donasi, dan kegiatan CSR Giving donation, aids and CSR activities
Pemerintah Government	Kepatuhan peraturan Regulatory compliance	Pemenuhan peraturan, sosialisasi, *rule-making rule* Regulatory compliance, socialization, rule-making-rule	Kepatuhan dan perlindungan kepentingan minoritas dan Kontribusi Ekonomi, Sosial dan Lingkungan Compliance and protection of minority interests and Economic, Social and Environmental Contributions	Memenuhi setiap ketentuan yang berlaku Complying with all prevailing regulations
Pemegang saham/Investor Shareholders/ Investors	Organ tertinggi dalam RUPS, Dukungan Investasi The highest organs in GMS, Investment supports	RUPS, *Public Expose*, IR *one on one meeting* RUPS, Public Expose, IR one-on-one meeting	Keuntungan Investasi Investment return	Melalui pengelolaan perusahaan yang baik dapat meningkatkan kinerja keuangan Good management of the company will improve the financial performance
Pemasok Utama *(Principal)* dan Pemasok lainnya Principal Suppliers and other Supplier	Mitra kerja penunjang kelancaran operasional Operational support partners	Proses *tender;* evaluasi atau *review* bersama Tender process; joint evaluation or review	Kemudahan dan perlakuan yang sama, Kepatuhan Easiness and Fair treatment, compliance	Perlakuan inklusif bagi semua mitra, memberi keterbukaan informasi Inclusive treatment to all partners, providing disclosure of information
Media Media	Sarana komunikasi, publikasi/keterbukaan informasi Communication facilities/Disclosure of information	*Website*, sosial media, *call center* Website, social media, call center	Keterbukaan informasi Dicslosure of information	Bekerja sama melalui saluran media yang tersedia, baik karena ketentuan regulasi maupun kepentingan Perusahaan Cooperate through available media channels, both due to regulatory provisions and the Company's Interests
Lembaga Swadaya Masyarakat, dan lain-lain Non-Governmental Organizations and the others	LSM yang memiliki kepedulian, visi dan misi yang sama dengan Perseroan NGOs which share same caring spirit, vision and mission with the Company	Audiensi program FGD Audience of FGD program	Program-program pendidikan, peningkatan kesejahteraan dan kesehatan/Education program, improvement of health and welfare: • Dampak sosial program kemasyarakatan/Social Impact Community Program • Program-program pelestarian lingkungan/Environmental preservation program	Kerja sama dalam kegiatan CSR Cooperate in CSR activities

Melalui pendekatan-pendekatan dengan Para Pemangku Kepentingan tersebut, kami mengolah semua informasi, harapan, keluhan, masukan dan saran untuk perbaikan dan kemajuan bisnis Perusahaan ke depannya. Dengan mempertimbangkan kapasitas Perusahaan dan prioritas, yaitu yang mempunyai pengaruh atau kepentingan yang penting terhadap Perusahaan, kami meresponsnya dengan mengeluarkan kebijakan dan program-program untuk bisa meningkatan peran serta dalam memberikan nilai tambah bagi seluruh Pemangku Kepentingan.

Through the implementation of approaches to all stakeholders, we accommodate various information, expectations, complaints, and inputs for the improvement and progress of our business. By considering the Company's capacity and priorities, particularly which have important influences or interests in the Company, we thus launch policies and programs to boost participation in providing added value to all Stakeholders.

Melalui proses pemetaan pemangku kepentingan, kami mendapatkan harapan-harapan yang berkembang yang perlu tanggapi sebagai wujud menciptakan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan. Adapun harapan-harapan yang dimaksud dapat dilihat pada tabel di atas.

Through the stakeholder mapping process, we accommodate expectations that require quick responses as part of efforts for creating added value for all stakeholders. The expectations are explained on the table above.

Isu Sosial, Ekonomi, dan Lingkungan Penting Terkait Dampak Kegiatan Perusahaan

Secara rutin Perusahaan melakukan evaluasi dan pertemuan dengan berbagai pemangku kepentingan internal maupun eksternal. Isu penting tersebut kemudian dijadikan dasar bagi Perusahaan untuk membuat prioritas dengan melakukan pendekatan-pendekatan manajemen. Adapun isu-isu penting yang dapat diidentifikasi selama tahun 2020 adalah sebagai berikut:

Important Social, Economic, and Environmental Issues Due to the Impacts of the Company's Business Activities

The Company regularly conducts evaluations and meetings with various internal and external stakeholders. These important issues are then used as the basis for the Company to determine the priorities by taking management approaches. The important issues that could be identified in the course of 2020 were as follows:

1. **Kesehatan**
   Selama pandemi, Perusahaan aktif melakukan penyemprotan disinfektan secara regular, penyediaan tambahan *hand sanitizer* station di lingkungan AXA Tower, serta kampanye hidup sehat kepada karyawan melalui guna menurunkan risiko penularan COVID-19. Selain itu, Perusahaan aktif melaksanakan webinar bertemakan kesehatan mental untuk mendukung kesehatan mental karyawan & masyarakat umum.

2. **Literasi & Inklusi Keuangan**
   Melaksanakan berbagai webinar dengan tema perencanaan dan pengelolaan keuangan yang tepat di masa pandemi yang diikuti oleh karyawan maupun masyarakat umum.

3. **Inklusi Sosial & Ekonomi**
   Bersama Mandiri Group, entitas AXA di Indonesia, dan dibantu oleh karyawan serta tenaga pemasar menjalankan program CSR melawan COVID-19 melalui pembagian sembako, APD, dan bantuan tunai.

4. **Kelestarian Lingkungan**
   Perusahaan terus menjalankan program *"Bring Your Own Tumbler"*, penyediaan dispenser di *area meeting*, penerbitan e-Polis untuk mengurangi kertas, penggunaan lampu LED, pemadaman lampu saat waktu istirahat makan siang, penggunaan *shuttle bus*, dan edukasi pentingnya menjaga lingkungan.

1. **Health**
   During the pandemic, the Company sprayed disinfectants actively and on a regular basis, also provided additional hand sanitizer stations in the AXA Tower environment, as well as launched healthy living campaigns to employees to reduce the risk of COVID-19 transmission. In addition, the Company actively conducted webinars on mental health to support the mental health of employees & the public.

2. **Financial Literacy & Inclusion**
   Conducting various webinars on proper financial planning and management in the pandemic, which took participation of the employees and the public.

3. **Social & Economic Inclusion**
   Together with Mandiri Group, AXA entities in Indonesia, assisted by employees and marketing staffs ran CSR programs against COVID-19 through the distribution of daily needs packages, PPE, and cash assistance.

4. **Environmental Sustainability**
   The Company carried on the "Bring Your Own Tumbler" program, the provision of dispensers in the meeting area, the issuance of e-Polis to reduce paper use, the use of LED lights, switching off lights during lunch breaks, the use of shuttle buses, and education on the importance of preserving our environment.

Kinerja Ekonomi
Economic Performance

Tantangan yang besar di tahun 2020 akibat pandemi COVID-19 telah membawa krisis sosial dan ekonomi secara global. Dari sisi ekonomi, tidak sedikit pelaku usaha yang harus menyesuaikan strategi kebijakan guna menjaga kesinambungan bisnisnya akibat dampak pandemi. Ditengah kondisi yang penuh tantangan tersebut Perusahaan mampu mencatatkan premi sebesar Rp783 miliar, atau tumbuh sebesar 41% dibanding tahun sebelumnya. Penjelasan detail terkait kinerja bisnis kami dapat di lihat pada halaman 63.

Kinerja ekonomi kami senantiasa memberikan kebaikan bagi seluruh pemangku kepentingan guna mencapai tujuan kesejahteraan bersama, baik pemerintah melalui kontribusi pembayaran pajak dan restribusi lainnya, begitupun kepada masyarakat melalui kegiatan CSR.

The great challenge in 2020 due to the COVID-19 pandemic has led to a social and economic crisis worldwide. In terms of the economy, not a few businesses have to adjust policy strategies so as to secure their business continuity against the impact of the pandemic. Amid the challenging condition, the Company proudly reported a remarkable achievement in its premium income amounting to Rp783 billion, or grew by 41% compared to that of the previous year. A detailed explanation of our business performance can be found on page 63.

Our economic performance always benefits all stakeholders in order to achieve the common welfare, both for the government in the form of tax contribution and other levies, and for the community through CSR activity implementation.

Uraian (Rp juta)/ Description (Rp Million)	2020	2019	2018
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dan Didistribusikan/Generated and Distributable Economic Value			
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan/Generated Economic Value			
Pendapatan/Revenue	783,240	557,090	1,052,410
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan/Distributable Economic Value			
Biaya Operasi/Operating Expenses	176,143	212,062	218,942
Biaya Pegawai/Employee Expenses	99,099	88,239	146,108
Dividen/Dividend	0	0	2
Pembayaran kepada Pemerintah (pajak, retribusi, dll)/Contributions to Government (tax, levies, etc)	1,568	1,600	1,346
Investasi Sosial (biaya TJSL)*/Social Investment (CSR Expenses)	80	122	75
Jumlah Nilai Ekonomi yang Didistribusikan/Total Distributable Economic Value	276,886	302,023	366,474
Nilai Ekonomi yang Dihasilkan dikurangi Nilai Ekonomi yang Didistribusikan/ Generated Economic Value Deducted by Distributable Economic Value	508,351	253,367	684,090

Kinerja Sosial
Social Performance

Tanggung Jawab terhadap Pemberdayaan Masyarakat
Corporate Responsibilities to Social and Community Development Aspect

Perusahaan senantiasa berupaya membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan lingkungan sekitar serta *stakeholder* lainnya dengan tujuan guna membentuk suatu ekosistem usaha yang kondusif dan menguntungkan bagi semua pihak.

The Company has a responsibility to develop a harmonious relationship with the surrounding community and environment as well as other stakeholders in a way to create a conducive ecosystem that will bring benefits to everyone.

Kesungguhan Perusahaan ini telah dituangkan ke dalam beberapa inisiatif strategis yang merupakan kerangka program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TJSP). Pelaksanaan program TJSP yang dilakukan oleh Perusahaan juga merupakan suatu respons atas himbauan Pemerintah agar dunia usaha dapat berperan secara aktif melaksanakan TJSP dalam membantu menangani permasalahan lingkungan, kesehatan, dan inklusi sosial sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan kelanjutan perusahaan. Menghadapi tantangan masa kini yang membutuhkan kolaborasi dan sinergi dalam melaksanakan kegiatan, maka pelaksanaan kegiatan TJSP dilakukan dengan membangun ekosistem yang kolaboratif bersama dengan pemerintah daerah dalam menanggulangi permasalahan lingkungan, kesehatan, dan inklusi sosial.

The Company's commitment has been translated into several strategic initiatives under the Corporate Social Responsibilities (CSR) program framework. The CSR implementation is also part of the Company's response to the Government's call for active participation from the private sector in helping to address environmental, health and social inclusion issues through the CSR implementation so that their existence can deliver benefits to the people and ensure the continuity of the business itself. To anticipate the future challenges and the need for synergy and collaboration, our CSR activities are done through the development of a collaborative ecosystem with the local governments in an effort to give solutions to the environmental, health and social inclusion issues.

Untuk penyempurnaan, agenda program TJSP ini senantiasa dievaluasi setiap tahunnya agar pelaksanaan kegiatannya dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

To improve the CSR activities, the Company conducts an evaluation every year to ensure that the activities have met the goals and objectives.

a. Maksud dan Tujuan

Program pelaksanaan TJSP Perusahaan bertujuan untuk memberi kontribusi terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat Indonesia dan membangun kolaborasi dengan pihak terkait.

a. Goals and Objectives

Our CSR activities aim at contributing to the improvement of quality of living of the Indonesians and developing collaboration with related parties.

b. Landasan Hukum

Aktivitas TJSP Perusahaan dilakukan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan berikut:

- Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 Pasal 74 ayat (1) tentang Perseroan Terbatas, yang menyebutkan bahwa: "Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.";
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal Pasal 15 huruf b menyatakan bahwa: "Setiap penanam modal berkewajiban melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan."

b. Legal Reference

In doing the CSR activities, the Company has been referring to the following regulatory guidelines:

- Item (1) of Article 74 of Company Law No. 40 of the year of 2007 saying that: "The Company having its business activities in the field of and/or related to natural resources, shall be obliged to perform its Social and Environmental Responsibility.";
- Letter b of Article 15 of Capital Investment Law No. 25 of the year of 2007 saying that: "Every investor shall carry out corporate social responsibilities."

c. Agenda TJSP 2020

Pada tahun 2020, fokus program TJSP adalah guna menciptakan bisnis yang berkelanjutan. Fokus tersebut dikerucutkan menjadi tiga tema utama, yakni berkontribusi pada penananganan masalah-masalah lingkungan, kesehatan dan inklusi sosial di masyarakat. Berikut adalah kegiatan TJSP yang telah dilaksanakan di tahun 2020:

Bersama Kita Peduli Banjir

Perusahaan sebagai bagian dari AXA Group berkomitmen mendukung masyarakat Indonesia untuk menghadirkan kehidupan yang lebih baik. Inisiatif dilakukan setelah hujan lebat mengguyur Ibukota Jakarta dan kota satelit di sekitarnya selama Malam Tahun Baru 2020 yang menyebabkan banjir di beberapa bagian kota. Sejumlah rumah dan kendaraan terendam banjir dan masyarakat terpaksa meninggalkan rumah mereka untuk mengungsi ke tempat perlindungan.

Perusahaan bersama AXA Group di Indonesia tergerak untuk membantu orang-orang yang terdampak termasuk di dalamnya adalah karyawan dengan melakukan kegiatan perbaikan rumah yang rusak, membersihkan lingkungan dan memberikan konsultasi medis untuk membantu menjaga kesehatan masyarakat yang terdampak. Perusahaan juga menyampaikan uluran tangan dengan menyumbang paket sembako untuk para korban banjir.

Aksi sosial ini dilaksanakan di tiga lokasi, yakni Villa Nusa Indah – Bekasi, Bidara Cina – Jakarta Timur, dan Karet Kuningan – Jakarta Selatan.

c. CSR Agenda in 2020

In 2020, we focused our CSR programs on ensuring a sustainable business. Such focus was further detailed out into three main themes, namely to contribute to the efforts of seeking solutions to the environmental, health and social inclusion issues in the community. Below are the CSR programs from 2020:

Bersama Kita Peduli Banjir

As part of the AXA Group, we have a commitment to support Indonesians to live a better life. Such initiative was taken after heavy rains poured into many parts of Jakarta and the surrounding satellite cities during 2020 New Year's Eve. Floods ran into houses and drowned vehicles, thus forcing many people to find shelters in more secure places.

The Company and AXA Group in Indonesia were responsive to the situation by offering help to the people that became flood victims, including our own employees, by renovating their damaged houses, cleaning the environment, and giving medical consultation to maintain their health. The Company also distributed packages of daily needs for the flood victims.

Social acts were carried out in three locations, namely Villa Nusa Indah – Bekasi, Bidara Cina – East Jakarta and Karet Kuningan – South Jakarta.

Bersama Kita Lawan COVID-19

Karyawan dan mitra AXA Group di Indonesia menyalurkan bantuan berupa Alat Pelindung Diri (APD) untuk COVID-19 di Indonesia. Dana tersebut merupakan donasi dari para karyawan dan mitra perusahaan yang terkumpul melalui kerja sama dengan platform penggalangan dana Kitabisa.com.

Kegiatan ini merupakan bentuk apresiasi Perusahaan bersama AXA Group di Indonesia kepada para tenaga kesehatan yang menjadi garda terdepan penanganan COVID-19. Bentuk dukungan spontan dan apresiasi tersebut diwujudkan dengan membantu pengadaan APD untuk tenaga kesehatan dan disalurkan melalui tiga rumah sakit yaitu: RSUP Fatmawati - Jakarta, RSUP Hasan Sadikin - Bandung dan RSUP Sanglah - Denpasar. Dengan kegiatan ini Perusahaan Bersama AXA Group di Indonesia memberikan bantuan untuk mengatasi ketersediaan pelindung diri untuk para tenaga kesehatan yang rentan terpapar COVID-19.

Acara penyerahan donasi secara simbolis dilakukan secara *virtual* oleh Direksi AXA Indonesia melalui perwakilan Kitabisa.com dan dr. Riskiyana Sukandhi Putra, M.Kes., selaku Direktur Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Bersama Kita Lawan COVID-19

Employees and partners of AXA Group in Indonesia worked hand in hand to deliver donations of Personal Protection Equipment for the medical staffs, which was worth more than Rp456 billion, as part of our contribution to efforts of tackling the COVID-19 pandemic in Indonesia. The fund was in fact collected from the employees and partners through collaboration with a charity fund platform, Kitabisa.com.

Such activity was indeed an appreciative move from the Company and AXA Group in Indonesia to the medical staffs who had been the front liners in handling the COVID-19 pandemic. The spontaneous support and appreciation was to donate Personal Protection Equipment to medical staffs of three hospitals: RSUP Fatmawati - Jakarta, RSUP Hasan Sadikin - Bandung and RSUP Sanglah - Denpasar. Through the activity, the Company and AXA Group in Indonesia had helped ensure the availability of adequate personal protection equipment for medical staff that were indeed prone to get infected with COVID-19.

The donation was handed over through a virtual event attended by the Directors of AXA Indonesia to representatives of Kitabisa.com and dr. Riskiyana Sukandhi Putra, M.Kes., who was Director of Health Promotion and Community Empowerment of Indonesia's Ministry of Health.

Sebagai bagian dari masyarakat dunia, AXA Group juga memberikan donasi melalui 101 *Fund* untuk disalurkan kepada lebih dari 1.200 unit perawatan intensif di 60 negara dan wilayah. Adapun institusi kesehatan terpilih di Indonesia yaitu Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta dan Rumah Sakit Dr. Soetomo di Surabaya. Perusahaan turut serta mengajak sukarelawan, yakni karyawan, untuk mengirimkan pesan dukungan di media sosial mereka dengan menggunakan *#AXASolidarityResponse*. Untuk setiap pesan dukungan yang diberikan, AXA akan menyumbangkan tambahan €5.

As part of the world community, the AXA Group through its 101 Fund also distributed donation to more than 1,200 intensive care units across 60 countries and regions. In Indonesia, the donation was made to Medical Faculty of University of Indonesia, Dr. Cipto Mangunkusumo Hospital in Jakarta and Dr. Soetomo Hospital in Surabaya. The Company also invited more volunteers from its employees to participate in sending messages of support through their social media accounts by using hashtag #AXASolidarityResponse. For every message sent, AXA would donate additional €5.

Mandiri Cinta Indonesia

Perusahaan sebagai keluarga dari Bank Mandiri Group, menyisihkan secara sukarela gaji dan Tunjangan Hari Raya (THR) manajemen dan secara serentak memberikan bantuan paket sembako kepada masyarakat yang terdampak pandemi COVID-19 melalui program Mandiri Cinta Indonesia (MCI).

Program penyerahan donasi ini dilakukan pada tanggal 20 Mei 2020. Penyerahan dilakukan secara virtual oleh seluruh Jajaran Komisaris dan Direksi kepada masyarakat yang tinggal di sekitar lokasi kantor. Dalam proses penyerahan bantuan, Perusahaan senantiasa menerapkan protokol kesehatan serta mendukung kampanye kesehatan #DiRumahAja dengan melakukan pembagian bantuan paket sembako secara langsung ke rumah warga yang terdampak ekonomi akibat pandemi COVID-19. Hal ini merupakan bentuk dukungan Perusahaan terhadap kampanye kesehatan yang digiatkan oleh Pemerintah guna meminimalisir penyebaran COVID-19.

Mandiri Cinta Indonesia

As part of the Bank Mandiri Group, the Company's management voluntarily collected their salaries and Holy Day Allowances and distributed packages of daily needs to the people that were hit by the COVID-19 pandemic through Mandiri Cinta Indonesia (MCI) program.

The donation was distributed on May 20th, 2020 through a virtual event between the Board of Commissioners and Board of Directors to the residents near the Company's business location. The Company strictly applied the recommended health protocol while handling the donation and delivering packages of daily needs to those households that were economically hit by the COVID-19 pandemic as its support to #DiRumahAja campaign. These efforts represented our support to the Government's health campaign to control the spread of COVID-19 virus.

Corporate Responsibility Week 2020 (CR *Week* 2020)

CR *Week* 2020 merupakan salah satu agenda kegiatan TJSP yang penting bagi Perusahaan. Dalam rangkaian kegiatan CR *Week* 2020, Perusahaan menggagas beberapa kegiatan yakni jalan sehat di area lingkungan rumah masing-masing dengan protokol kesehatan, beberapa webinar dengan tema yang menarik seperti perlindungan perempuan, perubahan iklim, dan puncaknya adalah pemberian donasi kepada Palang Merah Indonesia (PMI).

Program ini dirancang ditengah kondisi pandemi COVID-19 dengan tujuan untuk membangkitkan semangat kebersamaan dalam rangka meningkatkan penyetaraan sosial, kesehatan dan lingkungan hidup. Adapun tema utama dari kegiatan ini adalah menampilkan tujuan mulia AXA, yakni *Empower People to Live a Better Life*. Program ini juga merupakan suatu wujud nyata kolaborasi antara Perusahaan bersama AXA Group Indonesia dengan beberapa komunitas lokal seperti *House of* Perempuan, Yayasan Pulih, *Zerowaste*, dan Perusahaan *Waste Management – Waste4Change*.

1. **CR *Week* 2020 – *Worldwide Sport Challenge***

   Dalam rangka memperingati CR *Week* yang ke-10, Perusahaan bersama AXA Group di dunia menggelar kegiatan jalan sehat di area rumah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan pada tanggal 26 September 2020 secara serempak. Dalam kegiatan ini para karyawan perusahaan mengundang mitra bisnis, mitra penjualan, dan Nasabah.

   Terdapat nilai uang tertentu yang dikalikan dengan jumlah partisipan kegiatan ini, yang hasil akhirnya akan didonasikan untuk Palang Merah Indonesia (PMI) Wilayah DKI Jakarta. Dengan demikian, para peserta yang mengikuti kegiatan ini juga turut serta berdonasi untuk PMI Wilayah DKI Jakarta.

Corporate Responsibility Week 2020 (CR Week 2020)

CR Week 2020 was one of important agenda for the Company. Therefore, due to CR Week 2020, the Company launched several initiatives, namely a healthy fun walk around the participants' own houses in order to respect to the recommended health protocol, some webinars with interesting themes, among which were women protection, climate change, and the peak of the event was distributing donation to the Indonesian Red Cross (PMI).

Such programs were designed amidst the COVID-19 pandemic with the aim at raising the spirit of togetherness for improving social life, health and environment. The big theme of the activity was AXA's main objective, namely to Empower People to Live a Better Life. Such programs also represented a concrete commitment from the Company and AXA Group in Indonesia to collaborate efforts with local communities such as House of Perempuan, Yayasan Pulih, Zerowaste, and a Waste Management company – Waste4Change.

1. **CR Week 2020 – Worldwide Sport Challenge**

   As part of the 10th CR Week, the Company and AXA Group world wide held a healthy fun walk around the houses of the participants with respect the recommended health protocol on September 26th, 2020. The event took participation from the Company's employees, business partners, sales partners, and customers.

   The event derived some funds from participants, which was later donated to Indonesian Red Cross of Jakarta Office. Therefore, all participants indirectly have made donation to Indonesian Red Cross of Jakarta Office.

2. CR *Week* 2020 – Penyerahan Donasi

Sebagai puncak acara dan guna menutup gelaran kegiatan CR *Week* 2020, dilaksanakan penyerahan donasi kepada Palang Merah Indonesia berupa peralatan pendukung untuk donor darah.

Kegiatan sosial ini merupakan bentuk komitmen Perusahaan untuk selalu berkontribusi untuk kesejahteraan manusia dan melindungi hal yang terpenting bagi masyarakat.

Dengan menggelar beragam kegiatan CR, Perusahaan berusaha mewujudkan komitmen untuk turut berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia untuk menjadi lebih baik.

2. CR Week 2020 – Donation

At the closing event of CR Week 2020, the Company gave its support to Indonesian Red Cross by donating blood donor equipment.

This social event represented our commitment to always act for human progress and protect what mattes to the people.

Through various CR activities, the Company realized its commitment to actively engage in the efforts to improve quality of life of the Indonesian people.

3. Pemberian Asuransi Mikro

Kegiatan yang tidak kalah penting sebagai upaya mengenalkan asuransi melalui program CR *Week* 2020 – Webinar *Climate Change*, Perusahaan memberikan asuransi mikro kepada para pelaku dan pegiat lingkungan. Upaya untuk memberi perlindungan jiwa bagi para pelaku UMKM agar dapat memberikan proteksi terhadap penghasilan keluarga melalui produk Asuransi yang memiliki manfaat berupa santunan duka apabila Tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan. Dengan pengalaman menggunakan asuransi mikro, para pelaku dan pegiat lingkungan diharapkan dapat berperan sebagai komunikator dan agen perubahan untuk masyarakat dalam merencanakan keuangan keluarga.

3. Micro Insurance Program

One of the important agenda items during CR Week 2020 – Webinar Climate Change was that the Company gave micro insurance for the environmentalists. The program was to give life insurance to SMEs and indirectly protect the family income through the distribution of insurance product offering benefits, including condolence relief if the insured passed away from an accident. From their experience of being micro insurance customers, the environmentalists are expected to be agents of change as well as communicators who will encourage people to make a good family financial plan.

Program Literasi dan Edukasi Keuangan

Disamping pelaksanaan program TJSP di tahun 2020, Perusahaan juga melaksanakan upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait perencanaan keuangan melalui keikutsertaan dalam program maupun layanan yang ada. Kegiatan Literasi merupakan komitmen Perusahaan dalam melaksanakan kegiatan edukasi keuangan sebagaimana diatur dalam POJK No. 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

Kegiatan tersebut dikemas dalam program Literasi dan Edukasi termasuk Inklusi Keuangan yang merupakan implementasi komitmen Perusahaan untuk mendukung program yang diusung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti program Bulan Inklusi Keuangan pada bulan Oktober setiap tahunnya.

Berikut adalah implementasi aktivitas Literasi dan Edukasi Keuangan yang dilakukan Perusahaan sepanjang tahun 2020:

1. **MAGI Berkontribusi untuk Sosialisasi Peluang dan Peran Aktuaris di Industri Asuransi**

   Data menunjukkan bahwa Indonesia membutuhkan banyak aktuaris profesional untuk berbagai bidang usaha. Saat ini, baru ada sekitar 500 aktuaris dari total jumlah penduduk Indonesia yang mencapai lebih dari 270 juta jiwa. Padahal, aktuaris sangat dibutuhkan dalam berbagai industri khususnya asuransi.

   Dalam rangka memperkenalkan dan menumbuhkan minat pada profesi aktuaris di industri asuransi, Perusahaan bekerja sama dengan Universitas Sam Ratulangi Manado, READI dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memberikan sosialisasi mengenai peluang kerja dan peran profesi aktuaris dalam industri asuransi kepada mahasiswa Universitas Sam Ratulangi Manado.

   Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan Februari 2020.

Financial Literacy and Education

Aside from the CSR implementation in 2020, the Company has made efforts to improve people's awareness of having a financial plan by participating in the programs and services. The literacy activity represents the Company's commitment to conduct the financial education as required in POJK No. 76/POJK.07/2016 about the Improvement in Financial Literacy and Inclusion in Financial Service Sector for Consumers and/or the Community.

Such activity is delivered in the form of Literacy and Education, including Financial Inclusion, which is a manifestation of the Company's commitment to supporting the Financial Service Authority's program, such as the month of Financial Inclusion which takes place in October.

Below is the implementation of Financial Literacy and Education of the Company in 2020:

I. **MAGI Socializes Actuarial Opportunities and Roles in Insurance Industry**

   The data shows that Indonesia requires professional actuaries for many business sectors. Currently, of total Indonesian population that reaches more than 270 million people, the country only has 500 actuaries. In fact, actuaries are required in many industries, particularly insurance.

   In order to grow interests in insurance industry, the Company has joined efforts with Sam Ratulangi University of Manado, READI and the Financial Service Authority to give socialization about opportunities and roles of actuaries in insurance industry to students of Sam Ratulangi University of Manado.

   The activity took place in February 2020.

2. MAGI menyelenggarakan *Financial Clinic*

Tahun 2020 merupakan tahun yang penuh tantangan bagi seluruh masyarakat dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Terjadi pandemi COVID-19 yang berdampak pada berbagai sektor. Terlebih bagi sektor ekonomi keluarga di saat penghasilan keluarga semakin menurun akibat usaha dan kegiatan bisnis yang kian lesu. Hal ini juga mengakibatkan banyaknya masyarakat yang mengalami penurunan penghasilan. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang jeli melihat peluang bisnis yang dapat meningkatkan pendapatannya dalam kondisi pandemi ini.

Mengantisipasi perubahan ini, Perusahaan memberikan sesi sosialisasi mengenai perencanaan dan pengaturan keuangan untuk seluruh karyawan dan partner bisnis Perusahaan secara virtual. Hal ini bertujuan agar Perusahaan dapat memberikan literasi finansial kepada para karyawan, guna meningkatkan kemampuan perencanaan keuangan dengan lebih baik.

Rangkaian webinar ini dilaksanakan mulai dari bulan Mei hingga Juli 2020 dengan mengangkat beberapa topik seperti *Financial Planning Process, Personal Financial Plan* untuk dana darurat kesehatan, dan *Cash Flow and Debt Management* yang disampaikan oleh pemateri perencanaan keuangan profesional.

3. Memahami *Know Your Customer & Data Privacy*

Sebagai salah satu perusahaan dalam pengawasan OJK, Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk ikut aktif menerapkan proses *Know Your Customer* (KYC) sebagai bagian dari program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT). Kegiatan ini juga merupakan tanggung jawab Perusahaan di bawah naungan Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya mengenali Nasabah, melindungi data calon Nasabah maupun mengenali Nasabah dalam menjalankan praktik bisnis.

Untuk melaksanakan tugas yang penting ini, Perusahaan melakukan literasi keuangan dalam rangka meningkatkan pengetahuan tentang pengelolaan keuangan terutama pentingnya asuransi untuk masyarakat di berbagai kalangan. Berkaitan dengan hal itu, Perusahaan juga menggelar program bertema *"Know Your Customer & Data Privacy"* secara virtual. Program ini dilaksanakan mulai bulan Agustus 2020 hingga Desember 2020 yang diikuti karyawan dan partner bisnis.

Melalui program ini, Perusahaan mengajak seluruh karyawan dan partner bisnis untuk meningkatkan komitmen dalam mendukung dan menjalankan praktik bisnis yang *prudent*. Program ini juga menjelaskan peran serta dari karyawan dan partner bisnis agar dapat bersama-sama menjaga Perusahaan dari risiko kehilangan Data Rahasia/Pribadi maupun dari risiko penyalahgunaan data yang timbul akibat tidak mematuhi aturan yang ada.

2. MAGI Holds Financial Clinic

The year 2020 was a challenging year for many people in the world, including those in Indonesia. The COVID-19 pandemic hit many sectors of life, including family economies as household income fell along with the declining business performances. This brought impact to household income. However, there were people that could successfully grab opportunities to increase their income during the pandemic.

To anticipate the dynamic situation, the Company also held socialization sessions about financial planning for all employees and business partners through a series of virtual discussions. The events were aimed at facilitating financial literacy to employees, in order to improve their financial planning capabilities.

The series of webinars took place between May to July 2020 and brought forward some topics, among which were Financial Planning Process, Personal Financial Plan to get immediate health fund, and Cash Flow and Debt Management, presented by professional financial planners.

3. Understanding Know Your Customer & Data Privacy

As one of the companies under the Financial Services Authority's supervision, the Company has a responsibility to actively implement Know Your Customer (KYC) process as part of Anti-Money Laundry and Anti-Terrorism Fund (APU- PPT). Such activity implementation represents the Company's responsibility as a Financial Service Institution in Indonesia to give understanding about the importance of knowing the customers, protecting the data of future customers and knowing the customers in doing the business.

To carry out the duties, the Company has launched financial literacy in a way to improve awareness of good financial planning, particularly about the importance of insurance for the people from many levels of society. Therefore, the Company held a virtual discussion program wih the theme "Know Your Customer & Data Privacy". Such program took place in August to December 2020 and was joined by employees and business partners.

Through the program, the Company encouraged all employees and business partners to strengthen their commitment and run prudent business practices. This program also described the participation of employees and business partners so that they would stand together to protect the Company against the risk of Personal/Privacy Data as well as from risk of misuse of data due to noncompliance with applicable regulations.

4. Webinar "Aman untuk Semua"

Masih dalam rangka kegiatan CR *Week* 2020, untuk menekan dan mengurangi kekerasan dalam rumah tangga maka Perusahaan bersama AXA Group Indonesia mengadakan *talkshow* virtual bertemakan perlindungan perempuan pada 28 September 2020.

Dalam pelaksanaannya Perusahaan berkolaborasi dengan komunitas lokal seperti *House of* Perempuan dan Yayasan Pulih, serta media digital seperti Fimela, Liputan 6, dan Kapanlagi.com.

Webinar ini bertujuan mengajak peserta untuk mengenali tanda-tanda jika mereka berada dalam situasi kekerasan di ranah privat, bagaimana mencegahnya, dan cara mendapatkan bantuan.

Selain menjaga diri dari kekerasan, peserta juga diberikan *Financial Empowerment*. Dalam banyak budaya, perempuan adalah "Menteri Keuangan" keluarga. Namun tidak jarang perempuan hanya "Pelaksana" dan harus menerima berbagai ketidakadilan yang terjadi di rumah. Ketika kenyataan ideal tidak terjadi di dalam ekonomi keluarga, biasanya kasus kekerasan finansial rentan terjadi. Data tahunan 2019 Komnas Perempuan menyebutkan:

"Pada 2018, terjadi 1.064 kasus kekerasan ekonomi terhadap perempuan. Kekerasan dalam bentuk larangan bekerja, penghasilan diambil suami tanpa izin, serta suami menolak memberi uang belanja kepada istri walaupun punya uang. Dan temuan ini bersumber dari laporan pengadilan terkait kasus perceraian, yaitu alasan mengajukan perceraian".

4. Webinar on "Aman untuk Semua"

As part of the CR Week 2020 activities and to support efforts to reduce and minimize family violence, the Company and AXA Group Indonesia held a virtual talkshow bringing forward women protection as the main theme on September 28th, 2020.

In the implementation, the Company held a collaboration with local communities, such as House of Perempuan and Yayasan Pulih, as well as digital media such as Fimela, Liputan 6, and Kapanlagi.com.

The webinar was aimed at encouraging participants to acknowledge signs of family violence, how to prevent it, and how to get help for it.

While promoting self-protection from such violence against women, participants were also given information about Financial Empowerment. In many cultures, women act as the "Finance Minister" in their families. Yet, there are also cases that women act as the "Doer" and accept unfair treatment in their households. When ideal life fails to take place in household economies, financial abuse usually takes place. In 2019, National Commission on Violence against Women said that:

"In 2018, there were 1,064 cases of financial abuse against women. Financial abuse cases among which were prohibition to work, their husbands take their income without permission, and husbands refuse to give money to their wives even if they do have it. The discussion revealed those findings sourced from divorce cases in the courts, particularly the reasons for submitting the divorce proposal".

Kasus kekerasan finansial tidak hanya terjadi dalam rumah tangga, tetapi bisa saja terjadi di hubungan ranah privat jenis apapun. Dengan demikian, perencanaan keuangan bagi perempuan menjadi kunci penting untuk menghadapi situasi yang tidak pasti.

Financial abuse cases not only take place in the households, but also in private relationship. Therefore, financial planning for women is the key to anticipate uncertain situations.

Tanggung Jawab Perseroan terkait Aspek Ketenagakerjaan
Corporate Responsibilities to Employee

Sebagai perusahaan asuransi yang tentunya memiliki tanggung jawab untuk mendukung terwujudnya kesejahteraan di masyarakat salah satunya melalui pemeliharaan kesehatan, Perusahaan tentunya menjadikan aspek kesehatan dan keselamatan karyawan sebagai prioritas utama dalam kebijakan pengelolaan SDM perusahaan. Perusahaan dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman bagi setiap karyawan.

As an insurance company that cares for state of welfare of the community by maintaining the health condition, Company always puts employee health and safety as a first priority in managing the human resources. The Company therefore has a responsibility to promote a safe, healthy, and convenient working environment for everyone.

Perusahaan memastikan bahwa seluruh karyawan telah terdaftar pada program asuransi kesehatan (rawat jalan dan rawat inap), asuransi perlindungan kecelakaan dan jiwa, dan juga program jaminan kesehatan yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mencakup rawat jalan dan rawat inap.

The Company ensures that all employees have been registered to health insurance programs (outpatient and inpatient), work accident and life insurance, and national health security program managed by Social Security Agency (BPJS) including the outpatient and inpatient programs.

Selain itu, selama tahun 2020, Perusahaan memiliki berbagai program pemeliharaan kesehatan dan keselamatan karyawan dalam bentuk pengaturan jadwal bekerja dari rumah dan bekerja dari kantor (ketika diperlukan), pemberian *new normal kit* ketika karyawan kembali ke kantor, pendistribusian vitamin, serta komunikasi yang berkelanjutan untuk memastikan karyawan mendapatkan informasi yang terkini mengenai perlindungan kesehatan selama masa pandemi. Pengaturan lebih lanjut juga dilakukan pada lingkungan fisik kantor, seperti pemberian jarak tempat duduk karyawan sesuai dengan aturan *physical distancing,* penyediaan dispenser pembersih tangan di dekat fasilitas umum, sanitasi secara berkala, dan lainnya.

Other than that, during 2020, Company has launched a number of employee health and safety programs by arranging schedules for work from home and work from office (when required), providing new normal kit when employees return to the office, distributing vitamins, also making continuous communication to ensure that the employees are always updated with new information about health protection during pandemic. Further arrangements have also been made to the office, such as by arranging employee seat space with respect to physical distancing rules, providing hand sanitizer dispensers near public facilities, regular sanitation activities, and the others.

Bukan hanya memelihara kesehatan fisik, namun Perusahaan turut memperhatikan kesehatan mental karyawan. Perusahaan bersama AXA Group Indonesia telah bekerja sama dengan Halodoc untuk menyediakan konsultasi bebas biaya dengan dokter umum bagi 1,9 juta nasabah dan karyawan melalui platform digital. Perusahaan juga memberikan manfaat tambahan kepada karyawan berupa sesi konseling dengan psikolog untuk membantu karyawan agar selalu berpikiran positif dalam menghadapi masa sulit ini. Berbagai usaha ini dilakukan sebagai bentuk partisipasi Perusahaan untuk mengurangi jumlah pengunjung ke rumah sakit selama masa pandemi ini, sehingga para tenaga kesehatan dapat lebih fokus untuk menangani pandemi COVID-19.

Not only showing concern on physical health, the Company also pays attention to employees' mental health. The Company and the AXA Group in Indonesia shared a collaborative effort with Halodoc to provide free consultation with the doctors for 1.9 million customers and employees throught the digital platform. The Company also gave the opportunity to employees to sign up for psychological counselling to promote positive thinking among employees' during this difficult situation. Various efforts taken during the pandemic indeed represented our support to help reduce the number of people visiting hospitals so that the medical staffs could focus on handling the COVID-19 pandemic.

a. Kesetaraan Gender dan Kesempatan Kerja

Perseroan menjunjung nilai-nilai kesetaraan gender melalui pemberian kesempatan kerja yang adil dan sama kepada kandidat karyawan laki-laki maupun perempuan, mulai dari proses rekrutmen, pengembangan jenjang karier, hingga penentuan struktur kesejahteraan karyawan. Penerapan kebijakan kesetaraan gender ini merupakan bentuk perhatian Perseroan terhadap penciptaan kesempatan yang sama bagi karyawan dan jaminan tidak adanya perlakuan diskriminatif di dalam lingkungan kerja. Kebijakan kesetaraan gender yang berlaku dalam pemberian kesempatan pengembangan karier adalah adanya jaminan seluas-luasnya bagi seluruh karyawan untuk memperoleh promosi

a. Gender Equality and Job Opportunities

The Company fully respects the values of gender equality through the provision of fair and equal opportunities to male and female employee candidates to join in the company. The policy applies from the recruitment process, career development, to the determination of employee welfare structure. The implementation of this gender equality policy reflects the Company's care for creating equal opportunities for employees and its guarantee to the absence of discriminatory acts to take place within its business environment. Gender equality policy that applies in career development opportunities is guaranteed with wide opportunities for all employees, regardless gender, to obtain job promotion by

jabatan dengan mempertimbangkan hasil penilaian kinerja dan kompentensi serta kualifikasi jabatan yang akan diduduki.

taking into account the results of performance assessment and competence and qualifications of positions to be occupied.

Berikut komposisi karyawan Perusahaan per tanggal 31 Desember 2020:

Below is the employee composition as of December 31st, 2020:

Komposisi Karyawan Berdasarkan Tingkat Jabatan **Employee Composition Based on Job Position**

Kategori Level/Level Category	HO		BRANCH		Grand Total
	L	P	L	P	
Jabatan/Job Position					
Director	5	1	0	0	6
VP/AVP	2	1	0	0	3
Senior Manager & Manager	18	22	7	1	48
Assistant Manager	17	12	3	3	35
Staff (NS)	61	75	40	43	219
Sub total	103	111	50	47	311

Komposisi Karyawan Berdasarkan Usia **Employee Composition Based on Age**

Kategori Level/Level Category	HO		BRANCH		Grand Total
	L	P	L	P	
Usia/Age					
<30	10	34	3	5	52
30-50	85	74	47	42	248
>50	8	3	0	0	11
Sub total	103	111	50	47	311

Komposisi Karyawan Berdasarkan Pendidikan **Employee Composition Based on Education**

Kategori Level/Level Category	HO		BRANCH		Grand Total
	L	P	L	P	
Pendidikan/Education					
Unspecified	0	0	0	0	0
SMA & Setara/Senior High School & Equivalents	4	1	0	0	5
DIPLOMA	13	20	8	8	49
S1	81	85	41	39	246
S2 & S3	5	5	1	0	11
Sub total	99	110	50	47	311

Komposisi Karyawan Berdasarkan Status Kepegawaian **Employee Composition Based on Employment Status**

Kategori Level/Level Category	HO		BRANCH		Grand Total
	L	P	L	P	
Status of Employment/Status Kepegawaian					
Tetap/Permanent	97	106	50	46	299
Kontrak/Temporary	6	5	0	1	12
Sub total	103	111	50	47	311

b. Tingkat *Turnover*

Tingkat perputaran *(turnover)* karyawan selama tahun 2020 adalah sebanyak 85 orang (27,4%) yang terdiri dari 49 orang mengundurkan diri, 36 orang pensiun, dan tidak ada karyawan meninggal dunia. Lebih lanjut mengenai *turnover* karyawan dijelaskan dalam tabel berikut:

b. Employee Turnover

Employee turnover rate during 2020 was 85 employees (27.4%) consisting of 49 employees who resigned, 36 employees who retired and we did not have any employee that passed away. The table below describes the employee turnover rate:

Data turn over/ Turn over data	Area/Area		Jenis Kelamin/Gender		Usia/Age		
	HO	BRANCH	L/M	P/F	<30	30-50	> 50
Karyawan baru New Hire Employees	26	1	7	19	11	15	1
Karyawan Mengundurkan diri Employees leaving voluntarily	64	21	0	46	15	58	12

c. Fasilitas Karyawan

Sebagai perusahaan asuransi yang tentunya memiliki tanggung jawab untuk mendukung terwujudnya kesejahteraan di masyarakat salah satunya melalui pemeliharaan kesehatan, Perusahaan tentunya menjadikan aspek kesehatan dan keselamatan karyawan sebagai prioritas utama dalam kebijakan pengelolaan SDM perusahaan. Perusahaan dalam hal ini memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman bagi setiap karyawan.

Perusahaan memastikan bahwa seluruh karyawan telah terdaftar pada program asuransi kesehatan (rawat jalan dan rawat inap), asuransi perlindungan kecelakaan dan jiwa, dan juga program jaminan kesehatan yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mencakup rawat jalan dan rawat inap.

c. Employee Facilities

As an insurance company that certainly has a responsibility to contribute to the community's state of welfare, one of which is through health care, the Company certainly makes the health and safety aspects of employees as the top priority in its HR management policy. The Company in this regard has commitment to create a safe, healthy, and decent working environment for everyone.

The Company also ensures that all employees have been enrolled in health insurance programs (outpatient and inpatient), accident and life protection insurance, as well as National Health Security program managed by the Social Security Provider Agency (BPJS) that includes outpatient and inpatient services.

d. Remunerasi

Perusahaan memberikan remunerasi kepada karyawan dengan prinsip keadilan dan kesetaraan, bebas dari diskriminasi atau faktor pribadi yang tidak relevan. Pemberian kompensasi ini adalah berdasarkan peran dan tanggung jawab karyawan, masa kerja, dan juga hasil penilaian kinerja individu. Selain itu, sistem remunerasi Perusahaan telah ditetapkan berdasarkan ketentuan upah tenaga kerja yang berlaku di Indonesia dan ketentuan terkait lainnya.

Struktur remunerasi Perusahaan mematuhi peraturan yang ditentukan mengenai Upah Minimum Provinsi (UMP) dan Upah Minimum Regional (UMR).

Perusahaan dalam hal ini juga tidak menentukan besaran remunerasi karyawan berdasarkan gender. Seluruh karyawan memiliki komponen remunerasi yang sama baik karyawan tetap, kontrak, maupun alih daya. Adapun komponen yang diberikan berupa gaji pokok, tunjangan, dan fasilitas lainnya.

d. Remuneration

The Company provides remuneration for employees based on fairness and equality principles, without discrimination or irrelevant personal factors. The remuneration is determined pursuant to the employee's roles and responsibilities, working period, and individual's performance assessment results. In addition, this remuneration system has also reflected the prevailing provision on wages in Indonesia and other related provisions.

The Company's remuneration structure has complied with regulations on Provincial Minimum Wages and Regional Minimum Wages.

The Company in this case does not apply gender aspect in determining the amount of employee. All employees are entitled to same remuneration components whether they are permanent, contract, or outsourced employees. The employee remuneration is composed of basic salary, allowances, and other facilities.

e. Pelatihan dan Pengembangan SDM

Perseroan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya sebagai upaya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga setiap karyawan dapat berkontribusi baik terhadap kemajuan perusahaan dan terus memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Informasi mengenai pelatihan Perusahaan telah dijelaskan lebih lanjut pada Laporan Tahunan Perusahaan.

f. Hubungan Industrial dan Perjanjian Kerja Bersama

Mengingat pentingnya peran SDM terhadap keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan, maka Perusahaan selalu berupaya menjaga hubungan industrial yang konstruktif di lingkungan usahanya. Untuk itu, kami telah menetapkan hak dan kewajiban karyawan secara jelas yang dituangkan lebih lanjut ke dalam Perjanjian Kerja Bersama yang disepakati oleh Perusahaan dan karyawan. Atas permasalahan yang timbul terkait perjanjian tersebut, maka permasalahan itu akan diselesaikan oleh Departemen HRD Perusahaan dan diproses sesuai kebijakan yang berlaku di internal maupun ketentuan yang berlaku.

g. Keselamatan dan Kesehatan Karyawan

Bukan hanya memelihara kesehatan fisik, namun Perusahaan turut memperhatikan kesehatan mental karyawan. Perusahaan Bersama AXA Group Indonesia telah bekerja sama dengan Halodoc untuk menyediakan konsultasi bebas biaya dengan dokter umum bagi 1,9 juta nasabah dan karyawan melalui platform digital. Perusahaan juga memberikan manfaat tambahan kepada karyawan berupa sesi konseling dengan psikolog untuk membantu karyawan agar selalu berpikiran positif dalam menghadapi masa sulit ini. Berbagai usaha ini dilakukan sebagai bentuk partisipasi Perusahaan untuk mengurangi jumlah pengunjung ke rumah sakit selama masa pandemi ini, sehingga para tenaga kesehatan dapat lebih fokus untuk menangani pandemi COVID-19.

h. Hak Asasi Manusia

Perusahaan menjunjung tinggi prinsip-prinsip dasar hak asasi manusia dalam menjalankan bisnisnya. Komitmen ini antara lain diwujudkan melalui kebijakan untuk menjamin tidak adanya perlakuan diskriminatif terkait agama, ras, suku, dan gender dalam pengelolaan sumber daya manusia, tidak mempekerjakan anak di bawah umur, dan tidak melakukan kerja paksa, menghormati HAM, dan non-diskriminatif.

e. HR Training and Development

The Company organizes a series of education and training activities for its employees to improve the competence of its human resources and help each employee to make greater contribution to the progress of the company and continuously provide the best service to customers. Information regarding the Company's training has been further explained in the Company's Annual Report.

f. Industrial Relations and Collaborative Agreement

Given the important role of human resources I determining the success of achieving the company's goals, we always strive to maintain constructive industrial relation within its business environment. To that end, we have clearly established the rights and obligations of employees which are further outlined into the Collaborative Agreement mutually agreed by the Company and the employees. Yet, for any conflicts of employment arising due to the agreement, the problem shall be settled through the Company's HRD Department and processed in accordance with the company's internal policies and the prevailing regulations.

g. Occupational Health and Safety

Not only showing concern on physical health, the Company also pays attention to employees' mental health. The Company and the AXA Group in Indonesia shared a collaborative effort with Halodoc to provide free consultation with the doctors for 1.9 million customers and employees throught the digital platform. The Company also gave the opportunity to employees to sign up for psychological counselling to promote positive thinking among employees' during this difficult situation. Various efforts taken during the pandemic indeed represented our support to help reduce the number of people visiting hospitals so that the medical staffs could focus on handling the COVID-19 pandemic.

h. Human Rights

The Company upholds the basic principles of human rights in conducting its business. This commitment, among others, is realized through the enactment of policies that ensure the absence of discriminatory treatment relating to religion, race, ethnicity, and gender in the management of its human resources, not to employ child labor and forced labor, respect human rights, and non-discriminatory.

Tanggung Jawab Perseroan terhadap Produk dan/atau Layanan yang Dihasilkan
Corporate Responsibilities to Products/Services

Program Peningkatan Layanan Nasabah

Nasabah merupakan aset utama bagi Perusahaan. Oleh karena itu, *Customer Experience* menjadi fokus yang terus dikembangkan untuk memberikan kepuasan yang optimal terhadap seluruh nasabah. Hal ini membuat Perusahaan terus melakukan inovasi agar menjadi yang terbaik di antara perusahaan asuransi. Perusahaan mengerahkan seluruh karyawan di seluruh pusat layanan untuk senantiasa memberikan layanan terbaik saat berinteraksi dengan nasabah. Perusahaan senantiasa memberikan pelayanan secara inklusif bagi seluruh nasabahnya. Berbagai kegiatan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas layanan (*service quality*) di antaranya:

a. MAGI Interactive Assistant (MIA)

Layanan MAGI Interactive Assistant adalah layanan pelanggan pada platform WhatsApp yang diluncurkan untuk melengkapi pilihan yang dimiliki nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan layanan PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI). Saat ini masyarakat Indonesia lebih nyaman untuk bekomunikasi menggunakan chat daripada melalui telepon, terutama karena chat dapat dilakukan kapan saja sehingga nasabah bersangkutan tidak harus meluangkan waktu tertentu untuk berbicara dengan layanan pelanggan MAGI. Dibandingkan *e-mail,* chat juga memungkinkan nasabah untuk mendapatkan tanggapan yang lebih cepat.

Menanggapi *trend* tersebut, dengan semangat untuk memberikan layanan lebih baik dan lebih lengkap kepada nasabahnya dan masyarakat Indonesia, MAGI meluncurkan layanan MAGI Interactive Assistant (MIA) di nomor WhatsApp 0811 1500 733. Layanan ini terhubung dengan agen layanan nasabah MAGI pada jam kerja Senin-Jumat pukul 8 pagi sampai 5 sore yang selalu siap membantu nasabah dengan pertanyaan seputar produk dan layanan MAGI, termasuk mengenai klaim.

Ke depannya layanan ini akan dikembangkan sebagai salah satu kanal untuk nasabah melakukan klaim asuransi untuk beberapa produk asuransi *lifestyle* seperti asuransi perjalanan.

b. Asuransi Parametrik

Perusahaan meluncurkan produk Asuransi Parametrik sebagai komitmen dalam menghadirkan solusi perlindungan unggulan bagi masyarakat Indonesia khususnya sektor pertanian. Asuransi Parametrik merupakan solusi inovatif yang berkaitan erat dengan aktivitas agrikultur dan risiko finansial akibat perubahan cuaca serta iklim. Parameter klimatik yang digunakan adalah tingkat presipitasi (curah hujan) sebagai indeks dari proses perlambatan pertumbuhan tanaman yang berakibat risiko penurunan hasil produksi ataupun peningkatan biaya produksi. Program ini akan membuat petani lebih tangguh dalam menghadapi tekanan finansial karena dampak cuaca dan iklim yang tidak mendukung pertumbuhan tanamannya.

Customer Service Improvement Programs

The Customer is always the main asset of the Company. Therefore, Customer Experience becomes a focus that continues to be developed to meet the optimum customer satisfaction. This encourages the Company to continue innovating and striving to be the best in the insurance industry. The Company encourages all employees stationed at the service centers to always deliver the best service in their interaction with customer. The Company is committed to provide inclusive services to all customers. Various activities are carried out in order to improve the service quality including:

a. MAGI Interactive Assistant (MIA)

MAGI Interactive Assistant is a customer service channel using WhatsApp as a platform, which aims at providing greater access for a customer to get information about products and services of PT Mandiri AXA General Insurance (MAGI). Currently the Indonesian people prefer using chat more to communicate rather than using phone since through chatting, they do not have to spare more time to answer MAGI's customer service call. Also compared to e-mail, chat communication allows the customer to get quicker response.

Therefore, with the spirit to deliver better and more comprehensive services for our customers and the people of Indonesia, MAGI launched a MAGI Interactive Assistant (MIA) at WhatsApp Number: 0811 1500 733. Such service is connected to MAGI Customer Service agents who stand by from Monday to Friday, at 8 a.m. to 5 p.m. to answer every inquiry about MAGI products and services, including the claims process.

Looking forward, the service channel will be further developed to be able to serve claim for several lifestyle insurance products, such as travel insurance.

b. Parametric Insurance

The Company launched a Parametric Insurance as part of its commitment to present insurance solution for the people of Indonesia, especially those in the agricultural sector. Parametric Insurance is an innovative solution that is designed to address agricultural issues and financial risks due to weather and climate change. The climactic parameter used is the level of precipitation as an index indicating the process of slower crop growth, which results in the risk of decreasing production or increasing production costs. This insurance program will allow farmers to build up their resilience against financial pressures due to weather and climate risks that hamper the growth of their crops.

Hadirnya Asuransi Parametrik juga merupakan bentuk bukti nyata kepedulian dan komitmen Perusahaan dalam membantu melindungi aset, memberikan solusi terhadap perubahan iklim, dan hasil investasi jangka panjang nasabah, sehingga nasabah dapat menikmati kemudahan dalam berbisnis serta memetik hasilnya.

c. Perayaan Hari Besar Nasional

Pada setiap perayaan Hari Besar Nasional seperti perayaan Hari Imlek, Hari Kartini, Hari Raya Idul Fitri, Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, Hari Natal, dan Tahun Baru, Perusahaan selalu mengadakan kegiatan rutin salah satunya dengan memberikan *souvenir* kepada setiap nasabah yang datang ke kantor layanan baik di pusat maupun di cabang.

d. *Customer Experience Tracker (CXT) Survey*

Salah satu upaya Perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah, Perusahaan telah bekerja sama dengan badan *survey independent* IPSOS guna menilai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Perusahaan secara menyeluruh. Hasil penilaian tersebut merupakan salah satu komponen penting dalam pencapaian Perusahaan.

e. Hari Pelanggan Nasional

Dalam rangka merayakan Hari Pelanggan Nasional, Presiden Direktur Perusahaan melayani langsung nasabah di kantor layanan pusat. Perusahaan juga memberikan *hampers* berupa *medical kit* kepada agen prioritas dan nasabah prioritas serta kepada nasabah yang datang ke kantor layanan selama periode tersebut.

f. MAGI Agency Support (MAS)

Mulai beroperasi sejak tanggal 11 Maret 2020 dan diperuntukkan sebagai *dedicated customer care* dengan fokus untuk mendukung kegiatan keagenan dan sebagai pintu utama untuk agen terhubung dengan Perusahaan. MAGI Agency Support sendiri diharapkan dapat meningkatkan kecepatan layanan MAGI kepada mitra agen-nya dan menjawab kebutuhan mitra agen mengenai produk, layanan, termasuk status klaim nasabahnya. Hadirnya MAGI Agency Support membuktikan komitmen MAGI dalam mengembangkan bisnis keagenan.

Pelayanan MAGI Agency Support ini menggunakan kanal e-mail dan juga Whatsapp, dengan detail layanan sebagai berikut :

- Nomor Whatsapp: 08151 1500733 *(chat only)*
- *E-mail*: mas@axa-mandiri.co.id

The Parametric Insurance also proves a concrete contribution and commitment from the Company to provide a comprehensive protection over the assets, best solution to weather change while at the same time, offering long-term investment results for the customers. Therefore, the customers can be assured of their business results.

c. National Day Celebrations

In every National Day Celebrations, such as Chinese New Year, Kartini Day, Ied-ul Ftr Day, Indonesian Independence Day, Christmas Day, and New Year, the Company has a routine agenda, one of which is to distribute souvenirs to each customer that walks into the service centers at head as well as branch offices.

d. Customer Experience Tracker (CXT) Survey

One of the efforts to improve the customer service is by cooperating with an independent survey institution, IPSOS, to launch an evaluation of the entire customer services of the Company.Survey results will be an important component of the Company's achievement.

e. National Customer Day

In celebrating National Customer Day, the President Director of the Company welcomed by herself the customers walking into the service center at the head office. The Company also distributed hampers containing medical kit for priority agents and customers walking into the service center during the period.

f. MAGI Agency Support (MAS)

It has been operating since March 11th, 2020, and designed as a dedicated customer care, which is to support the agency activities as well as the gateway for agents to join in the Company. MAGI Agency Support itself is expected to facilitate fast delivery of MAGI services to the agent partners and to answer any inquiries from the agents about products, services and claim process of the customers. MAGI Agency Support proves MAGI's serious commitment to developing the agency network.

MAGI Agency Support is available in two channels, namely e-mail and Whatsapp line:

- Whatsapp Number: 08151 1500733 (chat only)
- E-mail: mas@axa-mandiri.co.id

Program Edukasi Nasabah

Salah satu upaya peningkatan pengetahuan dan pemahaman terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan dengan adanya pelaksanaan edukasi keuangan terhadap masyarakat. Perusahaan telah menjalankan sejumlah program edukasi nasabah terhadap produk asuransi Perusahaan setiap tahunnya. Hal ini sejalan dengan arahan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai program cetak biru strategi nasional literasi keuangan Indonesia serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 76/POJK.07/2016 mengenai peningkatan literasi dan inklusi keuangan di sektor jasa keuangan bagi konsumen dan/atau masyarakat.

Pada tahun 2020 program edukasi kepada nasabah Perusahaan dilakukan melalui telepon dan e-mail *newsletter*. Informasi yang diberikan baik dalam bentuk artikel, infografis, maupun video berupa informasi seputar polis nasabah, informasi produk asuransi Perusahaan, *campaign* Perusahaan, dan juga *survey* terhadap produk, pengalaman, pelayanan.

Penyediaan Pusat Pengaduan dan Penanganan Keluhan Nasabah

Perusahaan terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik, termasuk pengelolaan atas setiap pengaduan nasabah. Pengelolaan yang dimaksud di sini tidak hanya mencakup penyelesaian keluhan yang diterima, namun juga kepada peran aktif dalam memantau pergerakan jumlah keluhan nasabah. Perusahaan memiliki mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang bertanggung jawab dimana tertuang pada kebijakan internal serta memiliki unit khusus yang bertugas untuk menangani pengaduan nasabah.

Sarana Pengaduan Nasabah

Perusahaan telah menyediakan sarana pengaduan nasabah yang dapat diakses baik oleh nasabah maupun calon nasabah melalui beberapa saluran yaitu:

a. Layanan Akses
Call Center: 1500-733 (24 jam)
WhatsApp: 0811-1500733 (24 jam, *text only*)

b. Layanan *Customer Service*
Customer service:
Kantor Pusat Perusahaan AXA Tower, GF Jakarta serta di 7 (tujuh) kota besar Indonesia, yakni: Bandung, Semarang, Surabaya, Palembang, Medan, Makassar, dan Banjarmasin.

c. Layanan *e-mail* Nasabah
E-mail: customer.general@axa.mandiri.co.id

d. Layanan *Live Chat*

e. Situs Web Perusahaan
Corporate website: www.axa-mandiri.co.id
Commerce website: www.mypage.axa.co.id

Customer Education Program

One of the efforts to increase knowledge and understanding of financial institutions, products and services is by holding financial education for the community. The Company launches a number of customer education programs regarding the Company's insurance products every year. This is also in line with the direction of the Financial Services Authority (OJK) regarding the blueprint of the national financial literacy strategy of Indonesia as well as the Financial Services Authority Regulation No. 76/POJK.07/2016 concerning the improvement in financial literacy and inclusion in the financial services sector for consumers and/or the community.

In 2020, the customers received education by phone and via e-newsletter. The information is available in articles, infographic and video containing information about customer insurance policy, the Company's insurance products, campaign and survey into products, customer experience and services.

Customer Service Center and Complaint Handling

The Company continuously strives to provide the best services, including in managing every customer complaint. The management includes not only providing resolution to customer complaints, but also playing an active role in monitoring the amount of customer complaints. The Company has set up a responsible complaint management mechanism which is contained in internal policies and has a special unit in charge of handling customer complaints.

Customer Care Lines

The Company has established customer care lines accessible by both customers or future customers, they are:

a. Customer Access Lines
Call Center: 1500-733 (24 jam/24 hours)
WhatsApp: 0811-1500733 (24 jam/hours, text only)

b. Walk-in Customer Service
Customer service:
Head Office at AXA Tower, GF Jakarta and in 7 (seven) major cities across Indonesia, namely: Bandung, Semarang, Surabaya, Palembang, Medan, Makassar, and Banjarmasin.

c. Customer Service e-mail Address
E-mail: customer.general@axa.mandiri.co.id

d. Live Chat Service

e. Corporate Website
Corporate website: www.axa-mandiri.co.id
Commerce website: www.mypage.axa.co.id

Mekanisme Penanganan Keluhan Nasabah

Berikut mekanisme penanganan keluhan nasabah Perusahaan sesuai dengan teknis penanganan keluhan nasabah.

a. Penerimaan dan pencatatan keluhan nasabah
b. Melakukan *Courtesy call* oleh unit khusus (Complaint Management Unit – CMU) untuk setiap keluhan
c. Meneruskan keluhan ke Departemen terkait untuk dilakukan investigasi
d. Koordinasi proses penyelesaian keluhan nasabah dengan unit terkait
e. Penyampaian hasil penyelesaian keluhan kepada nasabah
f. Keluhan nasabah diselesaikan

Melalui sarana dan mekanisme yang ada, nasabah dapat menyampaikan keluhan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sepanjang tahun 2020, jumlah keluhan atau pengaduan yang masuk sebanyak 55 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

Customer Complaint Handling Mechanism

The following is the mechanism for handling customer complaints of the Company in accordance with the technical standard of handling customer complaints:

a. Accepting and administering customer complaints
b. Making a courtesy call by a special unit (Complaint Management Unit – CMU) for each complaint received
c. Forwarding the complaints to the relevant Department for investigation
d. Making coordination with related units to resolve customer complaint
e. Submitting complaint settlement results to the customers
f. Customer complaint is resolved

Through the existing facilities and mechanism, the customers can deliver their complaints according to the standards. In 2020, the Company received 55 complaints with details as follows:

No	Jenis Transaksi Keuangan Types of Financial Transactions	Selesai Finish		Dalam Proses In the process		Tidak Selesai Not Completed		Jumlah Pengaduan Total Complaints
		Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	Jumlah Total	Persentase Percentage	
1	Asuransi Umum berupa Asuransi Kendaraan/General insurance in the form of vehicle insurance	6	11%	-	-	-	-	6
2	Asuransi Umum berupa Asuransi Kecelakaan Diri/General insurance in the form of Personal Accident Insurance	17	31%	-	-	-	-	17
3	Asuransi Umum berupa Asuransi Kesehatan/General insurance in the form of Health Insurance	11	20%	-	-	-	-	11
4	Asuransi Umum berupa Asuransi Perjalanan/General insurance in the form of Travel Insurance	21	38%	-	-	-	-	21
Jumlah/Total		55	100%	-	-	-	-	55

Keterbukaan Informasi Produk dan Jasa

Perusahaan menjamin kelayakan berbagai produk dan layanan yang diluncurkan dan bahwa seluruh produk telah mematuhi seluruh perundang-undangan, serta peraturan yang ditentukan oleh pihak regulator terkait. Perusahaan berupaya untuk selalu memberikan informasi yang jelas, akurat, transparan, dan lengkap di setiap produk dan layanan. Semua produk dipaparkan secara jelas, baik melalui *website*, media internal maupun media massa. Informasi rinci mengenai produk dan layanan telah dijelaskan dalam Bab Profil Perusahaan dalam Laporan Tahunan Terintegrasi ini. Selain itu juga dapat diakses melalui *website* Perusahaan (www.axa-mandiri.co.id).

Selama tahun 2020, tidak ada insiden ketidakpatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang mengatur tentang perasuransian tentang pelabelan produk, dampak dan keselamatan atas suatu produk, komunikasi pemasaran, iklan, promosi, dan sponsor. Juga, tidak ada denda atas ketidakpatuhan yang berkaitan dengan penyediaan dan penggunaan produk asuransi yang dikeluarkan Perusahaan.

Information Disclosure of Products and Services

The Company guarantees the feasibility of its products and services and ensures that all products have complied with applicable laws and regulations. The Company is always committed to providing clear, accurate, transparent, and complete information for every product and service. All products are clearly displayed, either on the website, internal media or mass media. Details of each product and service are described in the Chapter of Company Profiler of this Integrated Annual Report. In addition, it can also be accessed through the Company's website (www.axa-mandiri.co.id).

In 2020, the Company ensured no such noncompliance against insurance regulations regarding product labelling, product impact and safety, marketing communication, advertising, promotion and sponsorship. The Company also received no administrative sanctions in any forms relating to the noncompliance in regards to the offering and use of its insurance products.

Survei Kepuasan Nasabah

Untuk memastikan nasabah mendapatkan layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh Perusahaan, maka Perusahaan meminta umpan balik dari nasabah terhadap layanan yang sudah diberikan. Selama periode tahun 2020, Perusahaan telah melakukan survei kepuasan nasabah sebanyak 2 kali, yang difokuskan pada proses pembelian asuransi dan proses penanganan klaim. Untuk memastikan objektivitas dan kebenaran data yang berasal dari nasabah, maka survei dilakukan oleh pihak ketiga melalui telepon. Dari dua kali pelaksanaan survei, Perusahaan berhasil meningkatkan tingkat kepuasan nasabah menjadi 92,1% dibandingkan dengan tahun sebelumnya (89,55%) menyusul kepuasan nasabah terhadap proses pembelian asuransi dan proses penanganan klaim.

Customer Satisfaction Survey

To ensure that customer satisfaction of its services, the Company requests feedback from customers on the services. During 2020, the Company has conducted customer satisfaction surveys twice, with focus on the process of purchasing insurance and the process of handling claims. To ensure the objectivity and accuracy of the data compiled from the customers, the survey was conducted by third party using a telesurvey method. From those two surveys, the Company managed to increase the level of customer satisfaction to 92.1% compared to that of the previous year (89.55%) in terms of insurance purchase and the claim handling process.

Kinerja Lingkungan
Environmental Performance

Tanggung Jawab Perseroan terhadap Aspek Lingkungan Hidup
Corporate Responsibilities for Environmental Aspect

Proses untuk mencapai perusahaan yang berkelanjutan membutuhkan waktu dan perubahan paradigma dari *business as usual* menjadi bisnis yang berkelanjutan. Demikian pula halnya dengan Perusahaan yang terus melakukan pembenahan dengan memulai dari gerakan internal *(voluntary)* seperti gerakan untuk menggunakan lebih sedikit kertas *(paperless)*, penerapan kebijakan *reuse* dan *recycle* di lingkungan perusahaan, melakukan *monitoring carbon* dan mendukung program ramah lingkungan hidup serta lingkungan sosial.

To ensure a business continuity, the Company needs time and has to change its paradigm, namely from business as usual into a sustainable business. Therefore, the Company launches continuous improvements started by encouraging voluntary movements, such as implementing paperless movement, implementing reuse and recycle policies within the Company, carrying out carbon monitoring as well as supporting environmental-friendly and social environment programs.

Begitupun halnya dengan penggunaan listrik dan air, kami senantiasa mengingatkan pentingnya perilaku bertanggung jawab pada efesiensi penggunaan energi dan air mengingat dampaknya terhadap kelestarian lingkungan. Namun demikian, dalam laporan ini kami belum bisa menyampaikan data pemakaian listrik dan air dikarenakan data tersebut harus melalui pengelola gedung yang di dalamnya juga terdapat beberapa perusahaan lainnya.

Also regarding the use of electricity and water, we always remind everyone of a responsible use of energy and water for efficiency purpose given the significant impact on the environmental preservation. Yet, in this report, it is unfortunate that we can not provide any data of electricity and water use as for such data, we shall obtain it from the management of the building which is also leased by other companies.

Tidak hanya di lingkungan kerja Perusahaan, Perusahaan juga membawa semangat untuk mendukung kelestarian alam kepada masyarakat luas dengan mengadakan kegiatan berikut ini:

Beyond the working environment, the Company also takes the spirit of natural preservation to the community by doing the following activities:

Jaga Bumi, Lindungi Generasi, Mari Berkreasi! #DiRumahAja
Dalam banyak kesempatan, sampah dianggap sebagai sumber penyakit dan harus dijauhi. Namun, apakah dengan mengurangi sampah akan membawa kesejahteraan finansial untuk keluarga kita? Perencanaan keuangan keluarga menjadi kunci penting membentuk budaya hidup ramah lingkungan dan sebagai salah satu cara untuk menambah tabungan.

Jaga Bumi, Lindungi Generasi, Mari Berkreasi! #DiRumahAja
In many cases, waste is treated as a source of disease and shall be avoided. Yet, does waste reduction bring healthy financial circumstances for our families? Family financial plan is the solution to encourage an environmental care living as well as a solution to increase savings.

Mengusung tema perubahan iklim, dalam kegiatan CR *Week* yang ke-10, Perusahaan menggandeng pegiat lingkungan *Waste4Change* dan *Zerowaste* untuk menggelar webinar pada tanggal 30 September 2020.

Peserta diberikan pemahaman mengenai pemilahan sampah secara langsung oleh PT Wasteforchange Alam Indonesia sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang *Waste Management*. Kegiatan ini menginspirasi keluarga untuk menerapkan gaya hidup yang ramah lingkungan, memberikan arahan terkait dengan program perencanaan keuangan keluarga, dan *workshop* pembuatan kompos oleh komunitas *Zerowaste*. Perusahaan juga mengadakan kompetisi proses mengompos yang terbuka untuk umum di media sosial dengan harapan peserta dapat mulai bertanggung jawab untuk mengelola penggunaan sampahnya dan turut serta berpartisipasi membangun budaya baru yang ramah lingkungan dimulai dari rumah.

Selain itu, sejumlah program lain yang memperkuat komitmen kami untuk menjaga kelestarian lingkungan hidup yang dilaksanakan di tahun 2020 adalah:

- Program *Work life balance* dengan penerapan program pulang tepat waktu setiap hari Rabu
- Pemadaman lampu saat istirahat makan siang
- Penggunaan *shuttle* bus sebagai penyambung dari stasiun menuju kantor pusat
- Pengurangan penggunaan botol plastik dengan menyediakan dispenser di ruangan pertemuan *(meeting room)*
- Sosialisasi penggunaan *tumbler* kepada karyawan
- Literasi dan sosialisasi lingkungan Asuransi untuk komunitas, masyarakat umum untuk peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan termasuk produk Asuransi.

By bringing forward climate change as a theme in the 10th CR Week activities, the Company together with Waste4Change and Zerowaste held a webinar on September 30th, 2020.

The participants received some information of how to manage waste through a presentation by PT Wasteforchange Alam Indonesia, a Waste Management company. The activity indeed inspired families to apply for environmental-care lifestyle, give directions about family financial plan, and workshop on the making of compost by Zerowaste. The Company then launched a competition on compost making that was opened to the public so as to encourage participants to show their responsibilities for managing their household waste and to participate in driving environmental care culture starting from their own home.

Adding to that, some other programs to strengthen our commitment to environmental preservation in 2020 included:

- Work life balance program through implementation of cominf home on time every Wedensday
- Switching of lights during lunch breaks
- Use of shuttle buses from to reach the head office from station
- Reduced use of plastic bottle and instead, placing water dispenser at meeting room
- Socialization of use of tumbler to employees
- Literacy and socialization of Insurance business environment to the community to promote better understanding of financial products including insurance products.

Referensi Silang Terhadap POJK 51
POJK 51 Cross-Reference

POJK 51		Halaman/ Page
Laporan Keberlanjutan memuat informasi mengenai:	Sustainability Report contains information about:	
1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan	1. Explanation of Sustainability Strategy	158-159
2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	2. Overview of Performance on Sustainability Aspects	6, 160
Diisi dengan perbandingan kinerja 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:	Provide comparative performance for the last 3 (three) years, as follows:	
a. Aspek ekonomi, paling sedikit meliputi:	a. Economic aspects, covering at least:	
1) kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	1) quantity of products or services sold;	
2) pendapatan atau penjualan;	2) revenue or sales;	
3) laba atau rugi bersih;	3) net profit or loss;	
4) produk ramah lingkungan; dan	4) environment-friendly products; and	
5) pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keberlanjutan.	5) involvement of local parties in relation to sustainability business processes.	
b. Aspek Lingkungan Hidup, paling sedikit meliputi:	b. Environmental aspects, covering at least:	
1) penggunaan energi (antara lain listrik dan air);	1) energy reduction (including electricity and water);	
2) pengurangan emisi yang dihasilkan	2) reduction of emissions produced	
3) pengurangan limbah dan efluen (limbah yg telah memasuki lingkungan) yg dihasilkan; atau	3) reduction of waste and effluent (waste that has been released to the environment) produced; or	
4) pelestarian keanekaragaman hayati.	4) biodiversity conservation.	
c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan keberlanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah dan dana).	c. Social aspects: positive and negative impacts of implementing sustainability for the community and the environment (including people, regions and funds).	
3. Profil singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:	3. Brief profile presenting a comprehensive illustration of the Financial Services Institution, Issuer or Public Company, including at least:	
a. Visi, misi, dan nilai keberlanjutan	a. Sustainability vision, mission and values	38-39
b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik *(e-mail)*, dan situs web	b. Name, address, telephone number, fax number, e-mail address and website	36
c. Skala usaha	c. Scale of the Company's business in brief, covering:	
1) total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban (dalam jutaan rupiah);	1) total assets or asset capitalization, and total liabilities (in million rupiah);	36
2) jumlah karyawan yang dibagi menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan;	2) number of employees, by sex, position, age, education and employment status;	78-81
3) persentase kepemilikan saham (publik dan pemerintah); dan	3) share ownership percentage (by public and government); and	36
4) wilayah operasional.	4) operational area.	37
d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan;	d. Brief explanation about products, services and business activities;	52-60
e. Keanggotaan pada asosiasi;	e. Membership of associations;	36
f. Perubahan yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan.	f. Significant changes including those related to the closure or opening of branches, and ownership structure.	13
4. Penjelasan Direksi memuat:	4. Board of Directors' explanation, including:	28-31
a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	a. Policy for responding to challenges in fulfilling the sustainability strategy, covering at least:	

POJK 51		Halaman/ Page
1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi;	1) An explanation of the value of sustainability;	
2) Penjelasan terhadap isu terkait penerapan keberlanjutan;	2) An explanation to issues related to the implementation of sustainability;	
3) Penjelasan komitmen pimpinan dalam pencapaian penerapan keberlanjutan;	3) An explanation of the commitment of the leadership to implementing sustainability;	
4) Pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan; dan	4) Achievements in implementing sustainability; and	
5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan.	5) Performance challenges in implementing of sustainability.	
b. Penerapan keberlanjutan, paling sedikit meliputi:	b. Implementation of sustainability, covering at least:	
Pencapaian kinerja penerapan keberlanjutan (ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target; dan	Performance achievements in implementing sustainability (economic, social and environmental) compared to targets; and	
c. Strategi pencapaian target, paling sedikit meliputi:	c. Strategy for achieving targets, covering at least:	
1) Pengelolaan risiko atas penerapan keberlanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup;	1) Management of risks to the application of sustainability with regard to economic, social and environmental aspects;	
2) Pemanfaatan peluang dan prospek usaha; dan	2) Utilization of oportunitites and business prospects; and	
3) Penjelasan situasi eksternal ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup yang berpotensi mempengaruhi keberlanjutan.	3) Explanation of the external economic, social and environmental situation that could potentially influence the sustainability.	
5. Tata kelola keberlanjutan memuat:	5. Sustainability governance, including:	
a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan.	a. Description of the duties of Directors and Commissioners, employees, officers and/or work units that are responsible for sustainability implementation.	107, 113-116, 162
b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi, anggota Dewan Komisaris, pegawai, pejabat dan/atau unit kerja yang menjadi penanggung jawab penerapan keberlanjutan.	b. Explanation of competency development for members of the Board of Directors, members of the Board of Commissioners, employees, officers and/or work units that are responsible for sustainability implementation.	162-163
c. Penjelasan mengenai prosedur dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko atas penerapan keberlanjutan terkait aspek ekonomi, sosial, dan Lingkungan Hidup, termasuk peran Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses manajemen.	c. Explanation of the procedures used to identify, measure, monitor and control risks to the application of sustainability with regard to economic, social and environmental aspects, including the role of the Board of Directors and Board of Commissioners in managing, periodically reviewing, and assessing the effectiveness of the risk management processes.	144-155
d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan yang meliputi:	d. Explanation of stakeholders, covering:	
1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (*assessment*) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan	1) stakeholder engagement based on the results of a management assessment, GMS, decision letter or other; and	164-165
2) Pendekatan yang digunakan dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan keberlanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.	2) approaches used to engage stakeholders in the implementation of sustainability, including through dialog, surveys and seminars.	164-166
e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan keberlanjutan.	e. Problems faced, their development, and their influence on sustainability implementation.	164-166
6. Kinerja keberlanjutan paling sedikit memuat:	6. Sustainability performance, including at least:	
a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal Perusahaan.	a. Explanation of activities to develop an internal sustainability culture Company.	159-160
b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir.	b. Description of economic performance in the last 3 (three) years.	167
c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir:	c. Social performance in the last 3 (three) years:	
1) Komitmen untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen.	1) Commitment to providing services for equivalent products and/or services to consumers.	182
2) Ketenagakerjaan, paling sedikit memuat:	2) Employment, including at least:	

POJK 51		Halaman/ Page
a) pernyataan kesetaraan kesempatan bekerja dan ada atau tidaknya tenaga kerja paksa dan tenaga kerja anak;	a) statement regarding equal work opportunities and the existence or otherwise of forced labour and child labour;	178-179, 182
b) persentase remunerasi pegawai tetap di tingkat terendah terhadap upah minimum regional;	b) remuneration of permanenent employees at the lowest grade as a percentage of the regional minimum wage;	181
c) lingkungan bekerja yang layak dan aman; dan	c) decent and safe work environment; and	180-181
d) pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai.	d) employee training and competency development.	71-72
3) Masyarakat, paling sedikit memuat:	3) Society, including at least:	
a) informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap masyarakat sekitar;	a) information on operational activities or areas that have positive and negative impacts on the surrounding communities;	169-177
b) mekanisme pengaduan masyarakat serta jumlah pengaduan masyarakat yang diterima dan ditindaklanjuti; dan	b) community complaints mechanisms, and number of community complaints received and followed up; and	54
c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.	c) CSR that can be related to support for sustainable development objectives, covering types and achievements of community empowerment program activities.	73
d. Kinerja lingkungan hidup:	d. Environmental performance:	186-187
1) Biaya Lingkungan Hidup yang dikeluarkan;	1) Environmental costs incurred;	
2) Uraian mengenai penggunaan material yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan jenis material daur ulang; dan	2) Description of the use of environmentfriendly materials, such as recyclable type; and	
3) Uraian mengenai penggunaan energi, paling sedikit memuat:	3) Description on the use of energy, including at least:	
a) Jumlah dan intensitas energi yang digunakan; dan	a) Amount and intensity of the energy consumed; and	
b) Upaya dan pencapaian efisiensi energi yang dilakukan termasuk penggunaan sumber energi terbarukan.	b) Efforts and achievement made for energy efficiency including the use of renewable energy sources.	
e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup paling sedikit memuat:	e. Environmental Performance for FSI, Issuer, and Publicly Listed Companies whose business processes are directly related to the Environment, including at least:	
1) Kinerja sebagaimana dimaksud dalam huruf d;	1) Performance as intended in letter d;	n/a
2) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap Lingkungan Hidup sekitar terutama upaya peningkatan daya dukung ekosistem;	2) Information on operational activities or areas creating positive and negative impacts on the surrounding Environment, especially ecosystem carrying capacity improvement;	
3) Keanekaragaman hayati, paling sedikit memuat:	3) Biodiversity, including at least:	
a) Dampak dari wilayah operasional yang dekat atau berada di daerah konservasi atau memiliki keanekaragaman hayati; dan	a) Impacts from operational areas close to or situated in areas of conservation or otherwise those that contain biodiversity; and	n/a
b) Usaha konservasi keanekaragaman hayati yang dilakukan, mencakup perlindungan spesies flora atau fauna.	b) Biodiversity conservation efforts including flora or fauna species protection.	n/a

POJK 51		Halaman/ Page
4) Emisi, paling sedikit memuat:	4) Emissions, including at least:	
a) Jumlah dan intensitas emisi yang dihasilkan berdasarkan jenisnya; dan	a) Amount and intensity of emissions generated by type; and	n/a
b) Upaya dan pencapaian pengurangan emisi yang dilakukan;	b) Efforts and achievements made in emission reduction.	n/a
5) Limbah dan efluen, paling sedikit memuat:	2) Waste and effluent, including at least:	
a) Jumlah limbah dan efluen yang dihasilkan berdasarkan jenis;	a) Amount of waste and effluent generated by type;	n/a
b) Mekanisme pengelolaan limbah dan efluen; dan	b) Waste and effluent management mechanism	n/a
c) Tumpahan yang terjadi (jika ada).	c) Spill that occured (if any).	n/a
6) Jumlah dan materi pengaduan Lingkungan	6) Number and content of Environmental complaint received and resolved.	
f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa, paling sedikit memuat:	f. Responsibility for developing products and/or services, including at least:	
1) Inovasi dan pengembangan Produk dan/atau Jasa;	1) Innovation and development of products and/or services;	182
2) Jumlah dan persentase produk dan jasa yang sudah dievaluasi keamanannya bagi pelanggan;	2) Number and percentage of products and services that have been evaluated for consumer safety;	185
3) Dampak positif dan dampak negatif yang ditimbulkan dari Produk dan/atau Jasa dan proses distribusi, serta mitigasi yang dilakukan untuk menanggulangi dampak negatif;	3) Positive and negative impacts of products and/ or services and distribution processes, as well as measures taken to mitigate negative impacts;	185
4) Jumlah produk yang ditarik kembali dan alasannya; atau	4) Number of products recalled, and the reasons; or	185
5) Survei kepuasan pelanggan terhadap Produk dan/ atau Jasa.	5) Customer satisfaction survey of products and/or services.	186
7. Verifikasi tertulis dari pihak independen, jika ada	7. Written verification from an independent party, if available	n/a
8. Lembar umpan balik (*feedback*) untuk pembaca, jika ada; dan	8. Feedback page for readers, if available; and	n/a
9. Tanggapan terhadap umpan balik laporan tahun sebelumnya.	9. Response to feedback from the prior year.	n/a

Laporan Keuangan
Financial Statements

PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE

LAPORAN KEUANGAN/*FINANCIAL STATEMENTS*

31 DESEMBER/*DECEMBER* 2020

SURAT PERNYATAAN DIREKSI TENTANG TANGGUNG JAWAB ATAS LAPORAN KEUANGAN PADA TANGGAL DAN UNTUK TAHUN-TAHUN YANG BERAKHIR 31 DESEMBER 2020 DAN 2019

PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE

Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Enny
   Alamat kantor : AXA Tower Lantai 16
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Alamat rumah : Jl. Jatinegara Barat III No.17
   RT 009 / RW 003 Jakarta Timur
   Jabatan : Presiden Direktur

2. Nama : Laurent Bourson
   Alamat kantor : AXA Tower Lantai 16
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Alamat rumah : Oakwood Premier Cozmo Jl. DR. Ide Anak Agung Gde Agung Lingkar Mega Kuningan Blok E4.2 No.1 RT 005 / RW 002, Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta 12950
   Jabatan : Direktur

3. Nama : Eddy Alfian
   Alamat kantor : AXA Tower Lantai 16
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Alamat rumah : Komplek MPR, Jalan Tanjung B6, RT 001 / RW 007, Cilandak Barat, Cilandak, Jakarta
   Jabatan : Direktur

4. Nama : Edwin Sugianto
   Alamat kantor : AXA Tower Lantai 16
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Alamat rumah : Villa Tomang Mas Blok B No. 2 RT 005 / RW 011, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta
   Jabatan : Direktur

menyatakan bahwa:

1. Kami bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian laporan keuangan PT Mandiri AXA General Insurance ("Perusahaan");

2. Laporan keuangan Perusahaan telah disusun dan disajikan sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia;

3. a. Semua informasi dalam laporan keuangan Perseroan telah dimuat secara lengkap dan benar;

   b. Laporan keuangan Perusahaan tidak mengandung informasi atau fakta material yang tidak benar, dan tidak menghilangkan informasi atau fakta material;

BOARD OF DIRECTORS' STATEMENT REGARDING THE RESPONSIBILITY FOR THE FINANCIAL STATEMENTS AS AT AND FOR THE YEARS ENDED 31 DECEMBER 2020 DAN 2019

PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE

We, the undersigned:

1. *Name* : *Enny*
   Office address : *AXA Tower 16th Floor*
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Residential address : *Jl. Jatinegara Barat III No.17*
   RT 009 / RW 003 Jakarta Timur
   Title : *President Director*

2. *Name* : *Laurent Bourson*
   Office address : *AXA Tower 16th Floor*
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Residential address : *Oakwood Premier Cozmo Jl. DR. Ide Anak Agung Gde Agung Lingkar Mega Kuningan Blok E4.2 No.1 RT 005 / RW 002, Kuningan Timur, Setiabudi, Jakarta 12950*
   Title : *Director*

3. *Name* : *Eddy Alfian*
   Office address : *AXA Tower 16th Floor*
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Residential address : *Komplek MPR, Jalan Tanjung B6, RT 001 / RW 007, Cilandak Barat, Cilandak, Jakarta*
   Title : *Director*

4. *Name* : *Edwin Sugianto*
   Office address : *AXA Tower 16th Floor*
   Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18
   Kuningan City, Jakarta 12940
   Residential address : *Villa Tomang Mas Blok B No. 2 RT 005 / RW 011, Duri Kepa, Kebon Jeruk, Jakarta*
   Title : *Director*

declare that:

1. *We are responsible for the preparation and the presentation of the financial statements of PT Mandiri AXA General Insurance (the "Company");*

2. *The financial statements of the Company have been prepared and presented in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards;*

3. a. *All information has been fully and correctly disclosed in the financial statements of the Company;*

   b. *The financial statements of the Company do not contain false material information or facts, nor do they omit material information or facts;*

NM02 09/19

4. Kami bertanggung jawab atas sistem pengendalian internal Perusahaan.

4. *We are responsible for the Company's internal control system.*

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

This statement has been made truthfully.

JAKARTA, 4 Juni /*June* 2021

Atas nama dan mewakili Direksi / *For and on behalf of the Board of Directors*

Laurent Bourson
Direktur / *Director*

Edwin Sugianto
Direktur / *Director*

Eddy Alfian
Direktur / *Director*

Enny
Presiden Direktur / *President Director*

NM02 09/19

pwc

LAPORAN AUDITOR INDEPENDEN KEPADA PARA PEMEGANG SAHAM

INDEPENDENT AUDITORS' REPORT TO THE SHAREHOLDERS OF

PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE

Kami telah mengaudit laporan keuangan PT Mandiri AXA General Insurance ("Perusahaan") terlampir, yang terdiri dari laporan posisi keuangan tanggal 31 Desember 2020, serta laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain, laporan perubahan ekuitas dan laporan arus kas untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, dan suatu ikhtisar kebijakan akuntansi signifikan dan informasi penjelasan lainnya.

We have audited the accompanying financial statements of PT Mandiri AXA General Insurance (the "Company"), which comprise the statement of financial position as at 31 December 2020, and the statements of profit or loss and other comprehensive income, changes in equity and cash flows for the year then ended, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Tanggung jawab manajemen atas laporan keuangan

Manajemen bertanggung jawab atas penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan ini sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia, dan atas pengendalian internal yang dianggap perlu oleh manajemen untuk memungkinkan penyusunan laporan keuangan yang bebas dari kesalahan penyajian material, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan.

Management's responsibility for the financial statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Tanggung jawab auditor

Tanggung jawab kami adalah untuk menyatakan suatu opini atas laporan keuangan ini berdasarkan audit kami. Kami melaksanakan audit kami berdasarkan Standar Audit yang ditetapkan oleh Institut Akuntan Publik Indonesia. Standar tersebut mengharuskan kami untuk mematuhi ketentuan etika serta merencanakan dan melaksanakan audit untuk memperoleh keyakinan memadai tentang apakah laporan keuangan bebas dari kesalahan penyajian material.

Auditors' responsibility

Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with Standards on Auditing established by the Indonesian Institute of Certified Public Accountants. Those standards require that we comply with ethical requirements and plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

Suatu audit melibatkan pelaksanaan prosedur untuk memperoleh bukti audit tentang angka-angka dan pengungkapan dalam laporan keuangan. Prosedur yang dipilih bergantung pada pertimbangan auditor, termasuk penilaian atas risiko kesalahan penyajian material dalam laporan keuangan, baik yang disebabkan oleh kecurangan maupun kesalahan. Dalam melakukan penilaian risiko tersebut, auditor mempertimbangkan pengendalian internal yang relevan dengan penyusunan dan penyajian wajar laporan keuangan entitas untuk merancang prosedur audit yang tepat sesuai dengan kondisinya, tetapi bukan untuk tujuan menyatakan opini atas keefektivitasan pengendalian internal entitas. Suatu audit juga mencakup pengevaluasian atas ketepatan kebijakan akuntansi yang digunakan dan kewajaran estimasi akuntansi yang dibuat oleh manajemen, serta pengevaluasian atas penyajian laporan keuangan secara keseluruhan.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditors' judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditors consider internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

Kami yakin bahwa bukti audit yang telah kami peroleh adalah cukup dan tepat untuk menyediakan suatu basis bagi opini audit kami.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our audit opinion.

Opini

Menurut opini kami, laporan keuangan terlampir menyajikan secara wajar, dalam semua hal yang material, posisi keuangan PT Mandiri AXA General Insurance pada tanggal 31 Desember 2020, serta kinerja keuangan dan arus kasnya untuk tahun yang berakhir pada tanggal tersebut, sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia.

Opinion

In our opinion, the accompanying financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of PT Mandiri AXA General Insurance as at 31 December 2020, and their financial performance and cash flows for the year then ended, in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards.

JAKARTA,
4 Juni/*June* 2021

Lucy Luciana Suhenda, S.E.,Ak., CPA
Surat Ijin Akuntan Publik/*License of Public Accountant* No. AP.0229

PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE

LAPORAN POSISI KEUANGAN
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

STATEMENT OF FINANCIAL POSITION
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousands of Rupiah, unless otherwise stated)

	2020	Catatan/ *Notes*	2019	
ASET				***ASSETS***
Kas dan kas pada bank	80,312,948	4	52,017,891	*Cash and cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,465,590	5	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	716,664,660	6	788,412,741	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	186,391,011	7	183,243,235	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi - bersih	127,180		242,188	*Claim coinsurance receivables - net*
Piutang reasuransi - bersih	127,696,570	8	92,043,750	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	318,862,297	10	332,942,032	*Bonds*
Beban dibayar dimuka	6,709,818	9	5,303,469	*Prepaid expenses*
Aset tetap - bersih	18,769,789	12	2,379,048	*Fixed assets - net*
Aset tidak berwujud - bersih	4,068,656	13	5,209,007	*Intangible assets - net*
Aset reasuransi	866,648,420	14	502,769,402	*Reinsurance assets*
Biaya akuisisi tangguhan	159,177,655	15	185,108,560	*Deferred acquisition costs*
Aset pajak tangguhan - bersih	169,663,215	20c	209,115,479	*Deferred tax assets - net*
Piutang dari pihak berelasi	2,533,705	40	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	36,055,356	16	33,635,573	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	11	923,700	*Direct participation*
JUMLAH ASET	2,701,070,570		2,404,841,887	***TOTAL ASSETS***
LIABILITAS DAN EKUITAS				***LIABILITIES AND EQUITY***
LIABILITAS				***LIABILITIES***
Utang klaim	28,427,318	19	4,251,631	*Claim payables*
Utang reasuransi	136,970,382	17	108,071,936	*Due to reinsurers*
Utang pajak lain-lain	3,805,214	20a	1,050,723	*Other taxes payable*
Utang komisi	55,757,966	18	38,200,166	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	199,568,930	21	192,894,084	*Accrued expenses and other payables*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	26	150,000,000	*Subordinated loan*
Estimasi klaim bruto	1,034,496,319	22	586,700,964	*Estimated gross claims*
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	617,407,294	23	748,437,219	*Unearned premium reserves*
Cadangan atas *ujrah* yang belum merupakan pendapatan	1,241,487		1,077,797	*Unearned* ujrah *reserves*
Komisi reasuransi tangguhan	31,734,369	24	49,883,774	*Deferred reinsurance commission*
Liabilitas imbalan kerja	17,477,641	25	19,567,573	*Employee benefits liabilities*
JUMLAH LIABILITAS	2,276,886,920		1,900,135,867	***TOTAL LIABILITIES***
DANA *TABARRU*	979,905	43	226,187	**TABARRU *FUND***
EKUITAS				***EQUITY***
Modal saham - nilai nominal Rp 500.000 (nilai penuh) per lembar saham modal dasar 690.000 lembar saham, modal ditempatkan dan disetor penuh 690.000 lembar saham	345,000,000	27	345,000,000	*Share capital - Rp 500,000 (full amount) par value per share - authorised 690,000 shares, issued and fully paid-up capital 690,000 shares*
Tambahan modal disetor	163,706,360		163,706,360	*Additional paid-in capital*
Cadangan wajib	8,423,800	28	8,423,800	*Statutory reserves*
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	11,020,212		2,566,643	*Unrealised gains on available-for-sale marketable securities*
Akumulasi kerugian	(104,946,627)		(15,216,970)	*Accumulated deficit*
JUMLAH EKUITAS	423,203,745		504,479,833	***TOTAL EQUITY***
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS	2,701,070,570		2,404,841,887	***TOTAL LIABILITIES AND EQUITY***

Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan.

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

LAPORAN LABA RUGI DAN PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

STATEMENT OF PROFIT OR LOSS AND OTHER COMPREHENSIVE INCOME FOR THE YEAR ENDED 31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousand of Rupiah, unless otherwise stated)

	2020	Catatan/ *Notes*	2019	
PENDAPATAN *UNDERWRITING*				***UNDERWRITING INCOME***
PENDAPATAN PREMI				***PREMIUM INCOME***
Premi bruto	781,631,930	29	555,390,180	*Gross premiums*
Premi reasuransi	(354,345,883)	30	(188,863,096)	*Reinsurance premiums*
Penurunan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	81,088,283	31	92,857,546	*Decrease in unearned premium reserves*
Pendapatan premi - bersih	508,374,330		459,384,630	***Premium income - net***
BEBAN UNDERWRITING				***UNDERWRITING EXPENSES***
BEBAN KLAIM				***CLAIM EXPENSES***
Klaim bruto	415,143,318	32	347,036,737	*Gross claims*
Klaim reasuransi	(199,141,360)	33	(149,394,889)	*Reinsurance claims*
Kenaikan/(penurunan) estimasi klaim retensi sendiri	34,000,730	34	(13,789,957)	*Increase/(decrease) in estimated own retention claims*
Beban klaim - bersih	250,002,688		183,851,891	***Claim expenses - net***
Komisi - bersih	73,505,628	35	90,789,770	*Commission - net*
Jumlah beban *underwriting*	323,508,316		274,641,661	***Total underwriting expenses***
Pendapatan *ujrah* dari asuransi syariah	1,608,376	2d	1,694,578	*Sharia insurance* ujrah
Kenaikan cadangan *ujrah*	(163,690)	2d	(170,286)	*Increase in* ujrah *reserves*
Pendapatan *underwriting*	186,310,700		186,267,261	*Underwriting income*
Pendapatan investasi	61,970,824	36	63,422,234	*Investment income*
Beban usaha	(276,885,521)	37	(302,022,691)	*Operating expenses*
Beban lain-lain - bersih	(21,367,871)	38	(15,997,888)	*Other expenses - net*
Rugi sebelum pajak penghasilan	(49,971,868)		(68,331,084)	***Loss before income tax***
(Beban)/manfaat pajak penghasilan	(39,489,194)	20b	20,906,804	*Income tax (expense)/benefit*
Rugi bersih tahun berjalan	(89,461,062)		(47,424,280)	***Net loss for the year***
PENGHASILAN KOMPREHENSIF LAIN				***OTHER COMPREHENSIVE INCOME***
Pos yang tidak akan direklasifikasi ke laba rugi:				*Items that will not be reclasified to profit or loss:*
Pengukuran kembali imbalan pasca kerja	(1,080,723)	25	12,593,734	*Remeasurement of post employment benefit*
Beban pajak terkait	812,128	25c	(3,195,566)	*Related tax effect*
	(268,595)		9,398,168	
Pos yang akan direklasifikasi ke laba rugi:				*Items that will be reclasified to profit or loss:*
Keuntungan belum direalisasi dari obligasi tersedia untuk dijual	9,228,767		9,896,949	*Unrealised gain from bonds available-for-sale*
Efek pajak terkait	(775,198)	25c	(956,436)	*Related tax effect*
	8,453,569		8,940,513	
Penghasilan komprehensif lain tahun berjalan, setelah pajak	8,184,974		18,338,681	*Other comprehensive income for the year, net of tax*
JUMLAH RUGI KOMPREHENSIF TAHUN BERJALAN	(81,276,088)		(29,085,599)	***TOTAL COMPREHENSIVE LOSS FOR THE YEAR***

Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan.

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

LAPORAN PERUBAHAN EKUITAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

STATEMENT OF CHANGES IN EQUITY
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousand of Rupiah, unless otherwise stated)

	Catatan/ *Notes*	Modal saham/ *Share capital*	Tambahan modal disetor/ *Additional paid-in capital*	(Kerugian)/ keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual/ *Unrealised (losses)/gains on available-for-sale marketable securities*	Cadangan wajib/ *Statutory reserves*	Saldo laba/ *Retained earnings*	Jumlah/ *Total*	
Saldo pada tanggal 31 Desember 2018		345,000,000	255,324,986	(6,373,870)	4,898,376	(38,407,292)	560,442,200	***Balance as at 31 December 2018***
Jurnal penyesuaian penyajian kembali		-	(191,146,246)	-	-	64,741,858	(126,404,388)	*Restatement adjustment*
Selisih nilai transaksi restrukturisasi atas akuisisi PT Asuransi AXA Indonesia		-	99,527,620	-	-	-	99,527,620	*Difference in restructuring transaction value arising from acquisition of PT Asuransi AXA Indonesia*
Cadangan Wajib		-	-	-	3,525,424	(3,525,424)		*Statutory reserves*
Rugi tahun berjalan		-	-	-	-	(47,424,280)	(47,424,280)	*Profit for the year*
Penghasilan komprehensif lain:								*Other comprehensive income:*
Pengukuran kembali imbalan pasca kerja		-	-	-	-	9,398,168	9,398,168	*Remeasurement of post employment benefit*
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	25	-	-	8,940,513	-	-	8,940,513	*Unrealised gains on available-for-sale*
Total beban komprehensif tahun berjalan		-	-	8,940,513	-	(38,026,112)	(29,085,599)	*Total comprehensive income for the year*
Saldo pada tanggal 31 December 2019		345,000,000	163,706,360	2,566,643	8,423,800	(15,216,970)	504,479,833	***Balance as at 31 December 2019***
Rugi tahun berjalan		-	-	-	-	(89,461,062)	(89,461,062)	*Loss for the year*
Rugi komprehensif lain:								*Other comprehensive loss:*
Pengukuran kembali imbalan pasca kerja		-	-	-	-	(268,595)	(268,595)	*Remeasurement of post employment benefit*
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek yang tersedia untuk dijual	25	-	-	8,453,569	-	-	8,453,569	*Unrealised gains on available-for-sale*
Total penghasilan komprehensif tahun berjalan		-	-	8,453,569	-	(89,729,657)	(81,276,088)	*Total comprehensive income for the year*
Saldo pada tanggal 31 Desember 2020		345,000,000	163,706,360	11,020,212	8,423,800	(104,946,627)	423,203,745	***Balance as at 31 December 2020***

Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan.

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

LAPORAN ARUS KAS
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR
PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

STATEMENT OF CASH FLOWS
FOR THE YEAR ENDED
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousand of Rupiah, unless otherwise stated)

	2020	Catatan/ *Notes*	2019	
ARUS KAS DARI AKTIVITAS OPERASI				***CASH FLOWS FROM OPERATING ACTIVITIES***
Penerimaan premi	782,089,098	7,29	1,021,198,028	*Proceeds from premium*
Penerimaan klaim dan komisi reasuransi	226,998,735	8,24,33,35	380,878,905	*Proceeds from reinsurance claims and commissions*
Penerimaan lain-lain	779,358	38	618,409	*Other proceeds*
Pembayaran premi reasuransi	(326,427,885)	17,30	(496,314,939)	*Payment of reinsurance premiums*
Pembayaran klaim	(391,357,707)	19,32	(633,570,989)	*Payment of claim*
Pembayaran komisi	(111,505,060)	15,18,35	(148,566,578)	*Payment of commission*
Pembayaran beban usaha	(259,906,303)	9,40,16,20a,20c, 21,25,37	(335,235,793)	*Payment of operating expenses*
Pembayaran lain-lain	(22,710,864)	38	(15,857,681)	*Other payment*
Arus kas bersih yang digunakan untuk aktivitas operasi	(102,040,628)		(226,850,638)	***Net cash flows used in operating activities***
ARUS KAS DARI AKTIVITAS INVESTASI				***CASH FLOWS FROM INVESTING ACTIVITIES***
Penerimaan hasil investasi	62,522,750	5,36	81,490,445	*Investment income*
Penjualan investasi	85,827,816	6,10,11	106,420,493	*Sell of investment*
Pembelian aset tetap dan aset tidak berwujud	(7,866,217)	12,13	(711,970)	*Purchase of fixed asset and intangible assets*
Arus kas bersih yang diperoleh dari aktivitas investasi	140,484,349		187,198,968	***Net cash flows provided from investing activities***
ARUS KAS DARI AKTIVITAS PENDANAAN				***CASH FLOWS FROM FINANCING ACTIVITIES***
Pembayaran liabilitas sewa	(10,148,664)	39	-	*Payment of lease liabilities*
Penambahan pinjaman subordinasi	-		50,000,000	*Additional subordinated loan*
Arus kas bersih yang digunakan untuk aktivitas pendanaan	(10,148,664)		50,000,000	***Net cash flows used in financing activities***
KENAIKAN BERSIH KAS DAN SETARA KAS	28,295,057		10,348,330	***NET INCREASE CASH AND CASH EQUIVALENTS***
KAS DAN SETARA KAS AWAL TAHUN	52,017,891		41,669,561	***CASH AND CASH EQUIVALENTS AT THE BEGINNING OF THE YEAR***
KAS DAN SETARA KAS AKHIR TAHUN	80,312,948		52,017,891	***CASH AND CASH EQUIVALENTS AT THE END OF THE YEAR***

Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari laporan keuangan.

The accompanying notes form an integral part of these financial statements.

CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN
31 DESEMBER 2020
(Dinyatakan dalam ribuan Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

NOTES TO THE FINANCIAL STATEMENTS
31 DECEMBER 2020
(Expressed in thousand of Rupiah, unless otherwise stated)

1. INFORMASI UMUM

PT Maskapai Asuransi Dharma Bangsa didirikan pada tanggal 28 Juli 1961 berdasarkan Akta Notaris Sie Khwan Djioe No. 109. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam Surat Keputusan No. J.A.5/11/4 tanggal 20 Januari 1962 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia No. 18, Tambahan No. 104 tanggal 2 Maret 1962. Anggaran Dasar tersebut telah mengalami beberapa kali perubahan. Anggaran Dasar mengalami perubahan yaitu mengganti nama PT Maskapai Asuransi Dharma Bangsa menjadi PT Asuransi Dharma Bangsa berdasarkan Akta Notaris Imas Fatimah No. 54 tanggal 17 Desember 1997 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dalam Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. C2-2421HT.01.04.TH.98 tanggal 26 Maret 1998 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia No. 58, tambahan No. 4384 tanggal 20 Juli 1999. Perubahan selanjutnya adalah Akta Notaris Yualita Widyadhari, S.H. No. 90 tanggal 18 Oktober 2011 mengenai perubahan nama dari PT Asuransi Dharma Bangsa menjadi PT Mandiri AXA General Insurance ("Perusahaan"). Perubahan ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-51976.AH.01.02 tertanggal 25 Oktober 2011. Perubahan anggaran dasar tentang perubahan komposisi Direksi dan Dewan Komisarian Perusahaan telah disahkan dengan Akta Notaris No. 91 tanggal 24 Agustus 2018 dari Mala Mukti, S.H., LL.M. Perubahan ini telah diberitahukan dan diterima oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Data Perusahaan No. AHU-AH.01.03-0236412 tanggal 28 Agustus 2018. Perubahan selanjutnya adalah persetujuan penggabungan Perusahaan dengan PT Asuransi AXA Indonesia dari Otoritas Jasa Keuangan ("OJK") berdasarkan Surat Nomor S-32/D.05/2019 tanggal 26 November 2019 yang telah disahkan oleh Notaris Mala Mukti, S.H., LL.M. melalui Akta No. 104 dan 105 tanggal 27 November 2019, dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.10-0010347 tanggal 28 November 2019 dan Surat Penerimaan Pemberitahuan Perubahan Data Perusahaan No. AHU-AH.01.03-0365755 tanggal 28 November 2019.

Perubahan terakhir adalah persetujuan penggantian susunan direksi dan komisaris berdasarkan akta notaris no. 21 yang telah disahkan oleh Notaris Mala Mukti, S.H., LL.M. tanggal 12 Januari 2021 dan telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0022487 tanggal 15 Januari 2021.

1. GENERAL INFORMATION

PT Maskapai Asuransi Dharma Bangsa was incorporated on 28 July 1961 based on Notarial Deed of Sie Khwan Djioe No. 109. The Article Association was approved by the Minister of Justice in its Decision Letter No. J.A.5/11/4 dated 20 January 1962 and was published in State Gazette of the Republic of Indonesia No. 18, Supplement No. 104 dated 2 March 1962. The Articles of Association have been amended several times. The Articles of Association was amended to change the name PT Maskapai Asuransi Dharma Bangsa into PT Asuransi Dharma Bangsa based on Notarial Deed of Imas Fatimah No. 54 dated 17 December 1997 which was approved by Minister of Justice in its Decision Letter No. C2-2421HT.01.04.TH.98 dated 26 March 1998 and was published in State Gazette of the Republic of Indonesia No. 58, Supplement No. 4384 dated 20 July 1999. Further amendment was in accordance with Notarial Deed No. 90 of Yualita Widyadhari, S.H. dated 18 October 2011 concerning the changes of the name, from PT Asuransi Dharma Bangsa into PT Mandiri AXA General Insurance (the "Company"). The amendment has been approved by the Minister of Laws and Human Rights of the Republic of Indonesia in its Decision Letter No. AHU-51976.AH.01.02 dated 25 October 2011. The amendment of article of association concerning the amendment of the Board of Directors and Board of Commissioners compositions of the Company as notarised by Notarial Deed No. 91 dated 24 August 2018 of Mala Mukti, S.H., LL.M. This change has been approved and received by the Minister of Laws and Human Rights of the Republic of Indonesia through its Letter of Acceptance Notification of the Company's Data Changes No. AHU-AH.01.03-0236412 dated 28 August 2018. The following amendment was the approval of the merger of the Company with PT Asuransi AXA Indonesia from the Financial Services Authority ("OJK") based on Letter Number S-32/D.05/2019 dated 26 November 2019 which was approved by Notary Mala Mukti, S.H., LL.M. through Deed No. 104 and 105 dated 27 November 2019, and have received approval from the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia as in Decree No. AHU-AH.01.10-0010347 dated 28 November 2019 and Letter of Acceptance of Notification of Changes to Company Data No. AHU-AH.01.03-0365755 dated 28 November 2019.

The latest amandement was the approval of changes in the structures of BOD and Commissioner based on the notarial deed no. 21 which was approved by Notary Mala Mukti, S.H., LL.M. dated 12 January 2021 and have received approval from the Minister of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia as in Decree No. AHU-AH.01.03-0022487 dated 15 January 2021.

1. INFORMASI UMUM (lanjutan)

Perusahaan memperoleh izin usaha sebagai perusahaan asuransi dalam bidang asuransi kerugian dari Menteri Keuangan berdasarkan Surat Keputusan No. KEP-825/KM.10/2011 tanggal 8 November 2011.

Pada tahun 2015, Perusahaan memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan melalui Surat Keputusan No. KEP-481/NB.223/2015 tanggal 24 November 2015 untuk mendirikan unit bisnis syariah dan mendistribusikan produk-produk syariah.

Perusahaan berdomisili di AXA Tower Lt.16 dan 20, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta 12940 dan mempunyai 10 kantor pemasaran yang berlokasi di beberapa tempat di Indonesia.

Pada tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan memiliki 310 karyawan (2019: 369 karyawan) (tidak diaudit).

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, komposisi Dewan Komisaris dan Direksi Perusahaan adalah sebagai berikut:

***1. GENERAL INFORMATION** (continued)*

The Company obtained a business license to operate in general insurance from Minister of Finance in its Decision Letter No. KEP-825/KM.10/2011 dated 8 November 2011.

In 2015, the Company obtained approval from Indonesian Financial Services Authority through its letter No. KEP-481/NB.223/2015 dated 24 November 2015 to establish a sharia business unit and distribute sharia products.

The Company is domiciled at AXA Tower Lt.16 and 20, Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18, Kuningan City, Jakarta 12940, and has 10 marketing offices throughout Indonesia.

The Company has 310 employees as at 31 December 2020 (2019: 369 employees) (unaudited).

As at 31 December 2020 and 2019, the composition of the Company's Board of Commissioners and Directors are as follows:

	2020	2019	
Dewan Komisaris:			***Board of Commissioners:***
Komisaris Utama	Julien Steimer	Julien Steimer	*President Commissioner*
Komisaris	Totok Priyambodo[2)]	Aquarius Rudianto[1)]	*Commissioner*
Komisaris Independen	Frans Wiyono	Frans Wiyono	*Independent Commissioner*
Komisaris Independen	Indra Noor	Indra Noor	*Independent Commissioner*
Direksi:			***Board of Directors:***
Presiden Direktur	Enny[3)]	-	*President Director*
Direktur	Eddy Alfian	Eddy Alfian	*Director*
Direktur	Edwin Sugianto	Edwin Sugianto	*Director*
Direktur	Laurent Bourson[4)]	-	*Director*
Direktur Kepatuhan	Benny Waworuntu	Benny Waworuntu	*Compliance Director*

1) berhenti pada 19 Februari 2020 — *Resigned on 19 February 2020* 1)
2) efektif setelah persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak 28 Mei 2020 — *effective after approval from the Financial Services Authority (OJK) on 28 May 2020* 2)
3) efektif setelah persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 11 Agustus 2020 — *effective after approval from the Financial Services Authority (OJK) on 11 August 2020* 3)
4) efektif setelah persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 18 Desember 2020 — *effective after approval from the Financial Services Authority (OJK) on 18 December 2020* 4)

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN

Laporan keuangan Perusahaan disusun dan diotorisasi oleh Direksi untuk terbit pada tanggal 4 Juni 2021.

Kebijakan akuntansi utama yang diterapkan dalam penyusunan laporan keuangan adalah seperti yang dijabarkan di bawah ini:

a. Dasar penyusunan laporan keuangan

Laporan keuangan Perusahaan disusun berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan di Indonesia.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

The financial statements of the Company were prepared and authorised by the Directors to be issued on 4 June 2021.

The principal accounting policies adopted in the preparation of these financial statements are set out below:

a. Basis of preparation of the financial statements

The financial statements of the Company has been prepared in accordance with Indonesian Financial Accounting Standards.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

a. Dasar penyusunan laporan keuangan (lanjutan)

Laporan keuangan disusun berdasarkan konsep harga perolehan kecuali untuk aset keuangan yang diklasifikasikan dalam kelompok tersedia untuk dijual dimana diukur pada nilai wajar. Laporan keuangan disusun berdasarkan akuntansi berbasis akrual, kecuali laporan arus kas.

Laporan arus kas disusun menggunakan metode langsung dan arus kas dikelompokkan atas dasar kegiatan operasi, investasi, dan pendanaan. Untuk tujuan laporan arus kas, kas dan setara kas mencakup kas dan kas pada bank.

Seluruh angka dalam laporan keuangan ini, kecuali dinyatakan secara khusus, disajikan dalam ribuan Rupiah.

Pos-pos yang disertakan dalam laporan keuangan Perusahaan diukur menggunakan mata uang sesuai dengan lingkungan ekonomi utama dimana Perusahaan beroperasi ("mata uang fungsional"). Mata uang fungsional Perusahaan adalah Rupiah.

Dalam penyusunan laporan keuangan dibutuhkan estimasi dan asumsi yang mempengaruhi nilai aset dan liabilitas dilaporkan dan pengungkapan atas aset dan liabilitas kontinjensi pada tanggal laporan keuangan, dan jumlah pendapatan dan beban selama periode laporan. Walaupun estimasi ini dibuat berdasarkan pengetahuan terbaik manajemen atas kejadian dan tindakan saat ini, hasil yang timbul mungkin berbeda dengan jumlah yang diestimasi semula (lihat Catatan 3).

b. Perubahan pada pernyataan standar akuntansi keuangan dan interpretasi standar akuntansi keuangan

Berikut ini adalah standar akuntansi keuangan dan perubahan standar akuntansi keuangan yang berlaku efektif sejak 1 Januari 2020.

- PSAK 71 "Instrumen keuangan";
- PSAK 72 "Pendapatan dari kontrak dengan pelanggan";
- PSAK 73 "Sewa";
- Amandemen PSAK 1 "Penyajian laporan keuangan";
- Amandemen PSAK 15 "Investasi pada entitas asosiasi dan ventura bersama";

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

a. Basis of preparation of the financial statements *(continued)*

The financial statements has been prepared under the historical cost convention, except for financial assets classified as available-for-sale which have been measured at fair values. The financial statements are prepared under the accrual basis of accounting, except for the statements of cash flows.

The statement of cash flows are prepared based on the direct method by classifying cash flows on the basis of operating, investing, and financing activities. For the purpose of the statements of cash flows, cash and cash equivalents include cash on hand and cash in banks.

Figures in the financial statements are expressed in thousand Rupiah, unless otherwise stated.

Items included in the financial statements of the Company are measured using the currency at the primary economy environment in which the Company operates ("functional currency"). The functional currency of the Company is Rupiah.

The preparation of financial statements requires the use of estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities and disclosure of contingent assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenues and expenses during the reporting period. Although these estimates are based on management's best knowledge of current events and activities, actual results may differ from those estimates (refer to Note 3).

b. Changes to the statements of financial accounting standards and interpretations of financial accounting standards

The followings are financial accounting standards and amendments of financial accounting standards become effective starting 1 January 2020.

- *SFAS 71 "Financial instrument";*
- *SFAS 72 "Revenue from contract with customer";*
- *SFAS 73 "Leases";*
- *Amendment of SFAS 1 "Presentation of financial statements";*
- *Amendment to SFAS 15 "Investment in associates and joint ventures";*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

b. Perubahan pada pernyataan standar akuntansi keuangan dan interpretasi standar akuntansi keuangan (lanjutan)

Berikut ini adalah standar akuntansi keuangan dan perubahan standar akuntansi keuangan yang berlaku efektif sejak 1 Januari 2020. (lanjutan)

- Amandemen PSAK 25 "Kebijakan akuntansi, perubahan estimasi akuntansi, dan kesalahan";
- Amandemen PSAK 62 "Kontrak asuransi";
- Amendemen PSAK 71, Amendemen PSAK 55, dan Amendemen PSAK 60 tentang "Reformasi acuan suku bunga";
- Amandemen PSAK 102 "Akuntansi Murabahah";
- ISAK 35 "Penyajian laporan keuangan entitas berorientasi nonlaba";
- ISAK 101 "Pengakuan pendapatan Murabahah tanggung tanpa risiko signifikan terkait kepemilikan persediaan";
- ISAK 102 "Penurunan nilai piutang Murabahah"; dan
- Konsesi sewa terkait Covid 19 - Amandemen PSAK 73.

Perusahaan belum menerapkan PSAK 71. PSAK 71 akan diterapkan oleh Perusahaan bersamaan dengan penerapan PSAK 74 "Kontrak Asuransi" di masa yang akan datang.

Kecuali untuk perubahan yang dijelaskan di bawah ini, implementasi dari standar-standar tersebut di atas tidak menghasilkan perubahan substansial terhadap kebijakan akuntansi Perusahaan dan tidak memiliki dampak yang material terhadap laporan keuangan di tahun berjalan atau tahun sebelumnya.

PSAK 73 "Sewa"

Sehubungan dengan penerapan PSAK 73, Perusahaan sebagai pihak penyewa mengakui aset hak-guna dan liabilitas sewa terkait dengan sewa yang sebelumnya diklasifikasikan sebagai "sewa operasi" berdasarkan prinsip PSAK 30: "Sewa", kecuali atas sewa jangka pendek. Liabilitas sewa diukur pada nilai kini dari sisa pembayaran sewa, yang didiskontokan berdasarkan kurva suku bunga aktual *risk free rate* pada tanggal 1 Januari 2020. Dalam menentukan suku bunga, Perusahaan juga mempertimbangkan faktor seperti jangka waktu sewa. Aset hak-guna diukur pada jumlah yang sama dengan liabilitas sewa, disesuaikan dengan jumlah pembayaran di muka.

Sesuai dengan persyaratan transisi pada PSAK 73 "Sewa", Perusahaan memilih penerapan secara prospektif dengan dampak kumulatif pada awal penerapan diakui pada tanggal 1 Januari 2020 dan tidak menyajikan kembali informasi komparatif. Perusahaan telah membukukan akumulasi beban depresiasi atas aset hak-guna dan beban bunga atas liabilitas sewa pada "beban umum dan administrasi".

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

b. Changes to the statements of financial accounting standards and interpretations of financial accounting standards *(continued)*

The followings are financial accounting standards and amendments of financial accounting standards become effective starting 1 January 2020. (continued)

- *Amendment SFAS 25 "Accounting policies, changes in accounting estimates and error";*
- *Amendment to SFAS 62 "Insurance contracts";*
- *Amendement to SFAS 71, Amendment to SFAS 55, and Amendement to SFAS 60 "Interest rate benchmark reform";*
- *Amendment to SFAS 102 "Accounting for Murabahah";*
- *ISFAS 35 "Presentation of non-profit oriented entities financial statements";*
- *ISFAS 101 "Recognition of deferred Murabahah income without significant inventory ownership risks";*
- *ISFAS 102 "Impairment of Murabahah receivables"; and*
- *Covid-19-related rent concessions - Amendments to SFAS 73.*

The Company has not implemented SFAS 71. SFAS 71 will be adopted by the Company simultaneously with the implementation of SFAS 74 "Insurance Contracts" in the future.

Except for the changes as explained below, the implementation of the above standards did not result in substantial changes to the Company's accounting policies and had no material impact to the financial statements for current year or prior financial years.

SFAS 73 "Leases"

In relation to the implementation of SFAS 73, the Company as lessee recognised right-of-use assets and leases liabilities related to leases which were previously classified as "operating leases" based on SFAS 30: "Leases", except for short-term leases. These lease liabilities were measured at the present value of the remaining lease payments, discounted based on yield curve of actual risk free rate as of 1 January 2020. In determining incremental borrowing, the Company also considers factor such as the rental period. Right-of-use assets were measured at the amount equal to the lease liabilites, adjusted by the amount of any prepaid.

In accordance with the transition requirements leases apply prospectively with the cumulative effect of initial implementation recognised at 1 January 2020 and not restate comparative information. The Company has recorded the accumulated depreciation expense of right-of use-assets and interest expense of leases liabilities in "general and administrative".

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

b. Perubahan pada pernyataan standar akuntansi keuangan dan interpretasi standar akuntansi keuangan (lanjutan)

PSAK 73 "Sewa" (lanjutan)

Rekonsiliasi antara komitmen sewa operasi yang diungkapkan berdasarkan PSAK 30 pada tanggal 31 Desember 2019 dan liabilitas sewa yang diakui berdasarkan PSAK 73 pada tanggal 1 Januari 2020 adalah sebagai berikut:

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

b. Changes to the statements of financial accounting standards and interpretations of financial accounting standards *(continued)*

SFAS 73 "Leases" *(continued)*

The reconciliation between the operating lease commitments disclosed under SFAS 30 as at 31 December 2019 and the lease liabilities recognised under SFAS 73 as at 1 January 2020 is as follow:

	Jumlah/ *Amount*	
Komitmen sewa operasi yang diungkapkan pada 31 Desember 2019	19,288,984	*Operating lease commitment disclosed as at 31 December 2019*
Didiskontokan dengan menggunakan suku bunga inkremental Perusahaan	(1,070,535)	*Discounted using the Company's incremental borrowing rate*
Ditambah:		*Add:*
Komitmen sewa yang tidak diungkapkan pada 31 Desember 2019	297,488	*Operating lease commitment that were not disclosed as at 31 December 2019*
Dikurangi:		*Less:*
Sewa jangka pendek	(297,488)	*Short-term leases*
Jumlah liabilitas sewa yang diakui pada 1 Januari 2020	18,218,449	***Lease liabilities recognised as at 1 January 2020***

c. Instrumen keuangan

c. Financial instruments

i. Aset keuangan

i. Financial assets

Perusahaan mengklasifikasikan aset keuangannya dalam kategori pinjaman yang diberikan dan piutang dan aset keuangan tersedia untuk dijual. Klasifikasi ini tergantung dari tujuan perolehan aset keuangan tersebut. Manajemen menentukan klasifikasi aset keuangan tersebut pada saat awal pengakuannya.

The Company classifies its financial assets in the following categories of loans and receivables and available-for-sale financial assets. The classification depends on the purpose for which the financial assets were acquired. Management determines the classification of its financial assets at initial recognition.

Perusahaan tidak memiliki aset keuangan yang diukur pada nilai wajar melalui laporan laba rugi dan aset keuangan yang dimiliki hingga jatuh tempo.

The Company has no financial assets at fair value through profit or loss and held-to-maturity financial assets.

Aset keuangan yang tersedia untuk dijual

Available-for-sale financial assets

Investasi dalam kelompok tersedia untuk dijual adalah aset keuangan non-derivatif yang ditetapkan untuk dimiliki untuk periode tertentu dimana akan dijual dalam rangka pemenuhan likuiditas atau perubahan suku bunga, valuta asing atau yang tidak diklasifikasikan sebagai pinjaman yang diberikan dan piutang, investasi yang diklasifikasikan dalam kelompok dimiliki hingga jatuh tempo atau aset keuangan yang diukur pada nilai wajar melalui laba rugi.

Available-for-sale investments are non-derivative financial assets that are intended to be held for an indefinite period of time, which may be sold in response to needs for liquidity or changes in interest rates, exchange rates or that are not classified as loans and receivables, held-to-maturity investments or financial assets at fair value through profit or loss.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

c. Instrumen keuangan (lanjutan)

i. Aset keuangan (lanjutan)

Aset keuangan yang tersedia untuk dijual (lanjutan)

Pada saat pengakuan awalnya, aset keuangan tersedia untuk dijual diakui pada nilai wajarnya ditambah biaya transaksi (jika ada) dan selanjutnya diukur pada nilai wajarnya dimana keuntungan atau kerugian diakui sebagai penghasilan komprehensif lain kecuali untuk kerugian penurunan nilai dan laba rugi selisih kurs, hingga aset keuangan dihentikan pengakuannya. Jika asset keuangan tersedia untuk dijual mengalami penurunan nilai, akumulasi laba atau rugi yang sebelumnya diakui di penghasilan komprehensif lain, diakui pada laporan laba rugi.

Pendapatan bunga dihitung menggunakan metode suku bunga efektif dan keuntungan atau kerugian yang timbul akibat perubahan nilai tukar dari aset moneter yang diklasifikasikan sebagai kelompok tersedia untuk dijual diakui pada laporan laba rugi.

Pinjaman yang diberikan dan piutang

Pinjaman yang diberikan dan piutang adalah aset keuangan non-derivatif dengan pembayaran tetap atau telah ditentukan dan tidak mempunyai kuotasi di pasar aktif, kecuali:

- yang dimaksudkan oleh Perusahaan untuk dijual dalam waktu dekat, yang diklasifikasikan dalam kelompok diperdagangkan, serta yang pada saat pengakuan awal ditetapkan sebagai diukur pada nilai wajar melalui laporan laba rugi;
- yang pada saat pengakuan awal ditetapkan dalam kelompok tersedia untuk dijual; dan
- dalam hal Perusahaan mungkin tidak akan memperoleh kembali investasi awal secara substansial kecuali yang disebabkan oleh penurunan kualitas pinjaman yang diberikan dan piutang.

Pada saat pengakuan awal, pinjaman yang diberikan dan piutang diakui pada nilai wajarnya ditambah biaya transaksi (jika ada) dan selanjutnya diukur pada biaya perolehan yang diamortisasi dengan menggunakan metode suku bunga efektif. Dalam hal terjadi penurunan nilai, kerugian penurunan nilai dilaporkan sebagai pengurang dari nilai tercatat dari aset keuangan dalam kelompok pinjaman yang diberikan dan piutang, dan diakui di dalam laporan laba rugi sebagai "cadangan kerugian penurunan nilai".

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

c. Financial instruments *(continued)*

i. Financial assets *(continued)*

Available-for-sale financial assets (continued)

Available-for-sale financial asset are initially recognised at fair value plus transaction costs (if any) and measured subsequently at fair value with gains and losses being recognised as other comprehensive income, except for impairment losses and foreign exchange gains and losses, until the financial assets is derecognised. If an available-for-sale financial asset is determined to be impaired, the cumulative gain or loss that previously recognised in other comprehensive income is recognised in the profit or loss.

Interest income is calculated using the effective interest method and gains or losses on foreign exchange rate of monetary assets which classified as available-for-sale are recognised in profit or loss.

Loans and receivables

Loans and receivables are non-derivative financial assets with fixed or determinable payments that are not quoted in an active market, other than:

- *those that the Company intends to sell immediately or in the short term, which are classified as held for trading, and those that the entity upon initial recognition designates as at fair value through profit or loss;*
- *those that the Company upon initial recognition designates as available for sale; and*
- *those for which the Company may not recover substantially all of its initial investment, other than because of loans and receivables deterioration.*

Loans and receivables are initially recognised at fair value plus transaction costs (if any) and subsequently measured at amortised cost using the effective interest rate method. In case of impairment, the impairment loss is reported as a deduction from the carrying value of the financial assets classified as loans and receivables and recognised in the statement of income as "allowance for impairment losses".

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

c. Instrumen keuangan (lanjutan)

i. Aset keuangan (lanjutan)

Pinjaman yang diberikan dan piutang (lanjutan)

Pendapatan bunga dari aset keuangan yang diklasifikasi sebagai pinjaman yang diberikan dan piutang dicatat di dalam pendapatan investasi atau pendapatan lain-lain. Pendapatan bunga diakui dengan basis akrual. Keuntungan/(kerugian) selisih kurs dicatat dalam pendapatan investasi.

Pengakuan

Perseroan menggunakan akuntansi tanggal perdagangan untuk kontrak regular ketika mencatat transaksi aset keuangan.

ii. Liabilitas keuangan

Perusahaan mengklasifikasikan liabilitas keuangan dalam kategori liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan yang diamortisasi.

Liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan diamortisasi

Pada saat pengakuan awal, liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan yang diamortisasi, diukur pada nilai wajar ditambah biaya transaksi (jika ada). Setelah pengakuan awal, Perusahaan mengukur seluruh liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan yang diamortisasi dengan menggunakan metode suku bunga efektif.

iii. Penghentian pengakuan

Penghentian pengakuan aset keuangan dilakukan ketika hak kontraktual atas arus kas yang berasal dari aset keuangan tersebut berakhir, atau ketika aset keuangan tersebut telah ditransfer dan secara substansial seluruh risiko dan manfaat atas kepemilikan aset tersebut telah ditransfer (jika secara substansial seluruh risiko dan manfaat tidak ditransfer, maka Perusahaan melakukan evaluasi untuk memastikan keterlibatan berkelanjutan atas kendali yang masih dimiliki tidak mencegah penghentian pengakuan). Liabilitas keuangan dihentikan pengakuannya ketika liabilitas telah dilepaskan atau dibatalkan atau kadaluwarsa.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

c. Financial instruments *(continued)*

i. Financial assets *(continued)*

Loans and receivables (continued)

Interest income on financial assets classified as loans and receivables is included in the investment income or other income. Interest income is recognised on accrual basis. Foreign exchange gains/(losses) in investments are recorded in investment income.

Recognition

The Company uses trade date accounting for regular way contracts when recording financial assets transactions.

ii. Financial liabilities

The Company classified its financial liabilities in the category of financial liabilities measured at amortised costs.

Financial liabilities measured at amortised costs

Financial liabilities measured at amortised cost are initially recognised at fair value plus a transaction cost (if any). After initial recognition, the Company measures all financial liabilities at amortised cost using effective interest rate method.

iii. Derecognition

Financial assets are derecognised when the contractual rights to receive the cash flows from these assets have ceased to exist or the assets have been transferred and substantially all the risks and rewards of ownership of the assets are also transferred (that is, if substantially all the risks and rewards have not been transferred, the Company evaluates to ensure that continuing involvement on the basis of any retained powers of control does not prevent derecognition). Financial liabilities are derecognised when they have been redeemed or otherwise extinguished.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

c. Instrumen keuangan (lanjutan)

iv. Klasifikasi instrumen keuangan

Perusahaan mengklasifikasikan instrumen keuangan ke dalam klasifikasi tertentu yang mencerminkan sifat dari informasi dan mempertimbangkan karakteristik dari instrumen keuangan tersebut. Klasifikasi ini dapat dilihat pada tabel berikut:

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

c. Financial instruments *(continued)*

iv. Classification of financial instruments

The Company classifies the financial instruments into classes that reflects the nature of information and takes into account the characteristic of those financial instruments. The classification can be seen in the table below:

Kategori yang didefinisikan oleh PSAK 55/ ***Category as defined by SFAS 55***		**Golongan (ditentukan oleh Perusahaan)/** ***Class (as determined by the Company)***
Aset keuangan/ *Financial assets*	Pinjaman yang diberikan dan piutang/*Loans and receivables*	Kas dan kas pada bank/*Cash and cash in banks*
		Deposito wajib dan deposito berjangka/*Statutory deposits and time deposits*
		Piutang premi/*Premium receivables*
		Piutang reasuransi/*Due from reinsurers*
		Piutang klaim koasuransi/*Claim coinsurance receivables*
		Piutang hasil investasi/*Investment income receivables*
		Piutang dari pihak berelasi/*Due from related parties*
		Aset lain-lain/*Other assets*
	Aset keungan yang tersedia untuk dijual/ *Available-for-sale financial assets*	Obligasi/*Bonds*
		Penyertaan langsung/*Direct participation*
Liabilitas keuangan/ *Financial liabilities*	Liabilitas keuangan yang diukur dengan biaya perolehan diamortisasi/ *Financial liabilities measured at amortised cost*	Akrual dan utang lain-lain/*Accrued expenses and other payables*
		Utang komisi/*Commission payables*
		Utang reasuransi/*Due to reinsurers*
		Utang klaim/*Claim payables*

v. Saling hapus instrumen keuangan

Aset keuangan dan liabilitas keuangan saling hapus buku dan nilai bersihnya disajikan dalam laporan posisi keuangan jika memiliki hak yang berkekuatan hukum untuk melakukan saling hapus buku atas jumlah yang telah diakui tersebut dan berniat untuk menyelesaikan secara neto, atau untuk merealisasikan aset dan menyelesaikan liabilitasnya secara simultan.

Hak yang berkekuatan hukum harus tidak bersifat kontinjen atas peristiwa di masa depan dan harus dapat dipaksakan dalam situasi bisnis yang normal dan dalam peristiwa gagal bayar, peristiwa kepailitan atau kebangkrutan perusahaan atau *counterparty.*

v. Off-setting financial instruments

Financial assets and liabilities are offset and the net amount reported in the statement of financial position when there is a legally enforceable right to offset the recognised amounts and there is an intention to settle on a net basis or realise the asset and settle the liability simultaneously.

The legally enforceable rights must not be contingent on future events and must be enforceable in the normal course of business and in the event of default, insolvency or bankruptcy of the company or the counterparty.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

c. Instrumen keuangan (lanjutan)

vi. Penurunan nilai dari aset keuangan

Pada setiap tanggal laporan posisi keuangan, Perusahaan mengevaluasi apakah terdapat bukti yang objektif bahwa aset keuangan atau kelompok aset keuangan mengalami penurunan nilai. Aset keuangan atau kelompok aset keuangan diturunkan nilainya dan kerugian penurunan nilai telah terjadi, jika dan hanya jika, terdapat bukti yang objektif mengenai penurunan nilai tersebut sebagai akibat dari satu atau lebih peristiwa yang terjadi setelah pengakuan awal aset tersebut ("peristiwa yang merugikan"), dan peristiwa yang merugikan tersebut berdampak pada estimasi arus kas masa depan atas aset keuangan atau kelompok aset keuangan yang dapat diestimasi secara handal.

Perusahaan mengevaluasi penurunan nilai aset keuangan secara individual. Pada setiap tanggal pelaporan, Perusahaan mengevaluasi apakah terdapat bukti yang obyektif bahwa aset keuangan mengalami penurunan nilai seperti dijelaskan diatas. Jumlah penurunan nilai dihitung berdasarkan nilai dari estimasi arus kas masa datang (tidak memperhitungkan penurunan nilai di masa datang yang belum terjadi) yang didiskonto menggunakan suku bunga efektif.

Jika Perusahaan menentukan tidak terdapat bukti obyektif mengenai penurunan nilai atas aset keuangan yang dinilai secara individual, terlepas aset keuangan tersebut signifikan atau tidak, maka Perusahaan memasukkan aset tersebut ke dalam kelompok aset keuangan yang memiliki karakteristik risiko kredit yang serupa dan menilai penurunan nilai kelompok tersebut secara kolektif.

vii. Penentuan nilai wajar

Nilai wajar adalah harga yang akan diterima untuk menjual suatu aset atau harga yang akan dibayar untuk mengalihkan suatu liabilitas dalam transaksi teratur (*orderly transaction*) antara pelaku pasar (*market participants*) pada tanggal pengukuran di pasar utama atau, jika tidak terdapat pasar utama, di pasar yang paling menguntungkan dimana Perusahaan memiliki akses pada tanggal tersebut. Nilai wajar liabilitas mencerminkan risiko wanprestasinya.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

c. Financial instruments *(continued)*

vi. Impairment of financial assets

The Company assesses at each reporting date whether there is objective evidence that a financial asset or a group of financial assets is impaired. A financial asset or a group of financial assets is impaired and impairment losses are incurred only if there is objective evidence of impairment as a result of one or more events that occurred after the initial recognition of the asset (a "loss event") and that loss event (or events) has an impact on the estimated future cash flows of the financial asset or the group of financial assets that can be reliably estimated.

The Company assesses impairment of financial assets individually. The Company assesses at each reporting date whether objective evidence of impairment for financial assets exists as described above. The amount of impairment is calculated based on the value of estimated future cash flows (without considering the future impairment that has not yet existed) that are discounted using effective interest rate.

If the Company assesses that there is no objective evidence of impairment for financial assets as individual, both for significant and insignificant amount, hence the account of financial asset will be included in a group of financial asset with similar credit risk characteristics and collectively assesses them for impairment.

vii. Determination of fair value

The fair value is the price that would be received to sell an asset or paid to transfer a liability in an orderly transaction between market participants at the measurement date in the principal market or, in its absence, the most advantageous market to which the Company has access at the date. The fair value of a liability reflects its non-performance risk.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

c. Instrumen keuangan (lanjutan)

vii. Penentuan nilai wajar (lanjutan)

Jika tersedia, Perusahaan mengukur nilai wajar instrumen keuangan dengan menggunakan harga kuotasian di pasar aktif untuk instrumen tersebut.

Nilai wajar untuk instrumen keuangan yang diperdagangkan di pasar yang aktif ditentukan berdasarkan kuotasi pasar aktif dari sumber yang dapat dipercaya pada tanggal laporan posisi keuangan. Kuotasi pasar aktif ini termasuk yang berasal dari *Interdealer Market Association* ("IDMA"), *Indonesia Bond Pricing Agency* ("IBPA"), atau harga kuotasi broker untuk obligasi.

Instrumen keuangan dianggap memiliki kuotasi pasar aktif, jika harga kuotasi tersedia sewaktu-waktu dan dapat diperoleh secara rutin dari bursa, pedagang efek (*dealer*), perantara efek (*broker*), kelompok industri, badan pengawas (*pricing service or regulatory agency*), dan harga tersebut mencerminkan transaksi pasar yang aktual dan rutin dalam suatu transaksi yang wajar. Jika kriteria di atas tidak terpenuhi, maka pasar aktif dinyatakan tidak tersedia. Indikasi-indikasi dari pasar tidak aktif adalah terdapat selisih yang besar antara harga penawaran dan permintaan atau kenaikan signifikan dalam selisih harga penawaran dan permintaan dan hanya terdapat beberapa transaksi terkini.

Untuk instrumen keuangan yang tidak mempunyai kuotasi harga pasar, estimasi yang wajar ditetapkan dengan mengacu pada nilai pasar terkini instrumen keuangan lain yang secara substansi memiliki karateristik yang sama atau dihitung berdasarkan arus kas estimasian terhadap aset bersih dari instrumen keuangan tersebut.

Nilai wajar untuk semua instrumen keuangan lainnya ditentukan dengan menggunakan teknik penilaian. Dengan teknik ini, nilai wajar merupakan suatu estimasi yang dihasilkan dari data yang dapat diobservasi dari instrumen keuangan yang sama, menggunakan model-model untuk mendapatkan estimasi nilai kini dari arus kas masa depan yang diharapkan atau teknik penilaian lainnya menggunakan input yang tersedia pada tanggal laporan posisi keuangan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

c. Financial instruments *(continued)*

vii. Determination of fair value *(continued)*

When available, the Company measures the fair value of a financial instrument using the quoted price in an active market for that instrument.

Fair value of financial instruments traded in active markets is determined based on quoted market prices at the statement of financial position date from credible sources. This includes IDMA's (Interdealer Market Association) quoted market prices, IBPA's (Indonesia Bond Pricing Agency) quoted price or broker's quoted price for bonds.

A financial instrument is regarded as quoted in an active market if quoted prices are readily and regularly available from an exchange, dealer, broker, industry group, pricing service or regulatory agency, and those prices represent actual and regularly occurring market transactions on an arm's length basis. If the above criteria are not met, the market is regarded as being inactive. Indications that a market is inactive are when there is a wide bid-offer spread or significant increase in the bid-offer spread and there are few recent transactions.

For financial instruments with no quoted market price, a reasonable estimate of the fair value is determined by reference to the current market value of another instrument which substantially have the same characteristic or calculated based on the expected cash flows of the underlying net asset based of the financial instruments.

For all other financial instruments, fair value is determined using valuation techniques. In these techniques, fair value are estimated from observable data in respect of similar financial instruments, using models to estimate the present value of expected future cash flows or other valuation techniques, using available inputs at the dates of the statement of financial position.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

d. Akuntansi transaksi syariah

i. Dana *tabarru*

Perusahaan menggunakan akad kontrak asuransi syariah *wakalah bil ujrah*. Kontribusi premi dari peserta asuransi syariah diakui sebagai dana *tabarru* dan tidak diakui sebagai pendapatan premi oleh Perusahaan. *Fee* atau *ujrah* dalam mengelola produk-produk asuransi dari peserta diakui sebagai pendapatan oleh Perusahaan selama periode kontrak asuransi.

Surplus *underwriting* yang dapat didistribusikan akan ditetapkan berdasarkan kecukupan kontribusi premi yang diterima untuk menutup beban atas pembayaran klaim dan pembentukan cadangan. Setiap kelebihan, setelah dikurangkan dengan porsi untuk membayar pinjaman kepada Perusahaan atau *qardh*, jika ada, akan dibagikan kepada peserta, Perusahaan, dan dana *tabarru* sesuai dengan akad kontrak asuransi.

Ketika dana *tabarru* tidak mencukupi untuk menutup klaim yang telah terjadi, Perusahaan akan memberikan *qardh* (pinjaman tidak berbunga) untuk menyelesaikannya. Pada saat dana *tabarru* memiliki surplus *underwriting*, maka *qardh* akan dibayarkan terlebih dahulu sebelum Perusahaan menyatakan pembagian surplus yang dapat didistribusikan.

ii. Cadangan teknis dana *tabarru*

Cadangan teknis dana *tabarru* dinyatakan berdasarkan perhitungan aktuaris pada tanggal laporan posisi keuangan. Kenaikan atau penurunan cadangan teknis dana *tabarru* diakui sebagai beban atau pendapatan dalam laporan surplus atau defisit dana *tabarru*.

iii. Beban klaim dan manfaat

Klaim dan manfaat terdiri dari klaim yang telah diselesaikan, klaim dalam proses penyelesaian, dan estimasi atas klaim yang sudah terjadi namun belum dilaporkan ("IBNR"). Klaim dan manfaat diakui sebagai pengurang dana *tabarru* apabila liabilitas klaim telah terjadi. Penerimaan klaim dari perusahaan reasuransi diakui dan dicatat sebagai tambahan dana *tabarru* di periode yang sama dengan pengakuan klaim.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

d. Accounting for sharia transactions

i.* Tabarru *fund

The Company use wakalah bil ujrah *sharia insurance contract. Premiums contributed by policyholders on sharia insurance are recognised as* tabarru *fund and is not recognised as premium income by the Company. Fees or* ujrah *from policyholders in managing the insurance product is recognised as income by the Company over the insurance contract period.*

The distributable surplus underwriting will be determined based on whether the premium contribution received are sufficient to cover the expenses on claims paid and reserve set up. Any excess, after deduction the portion to repay the loan or qardh *from the Company, if any, will be distributed to* tabarru *the policyholders, to the Company, and to the* tabarru *fund in accordance with insurance contract.*

When the tabarru *fund is insufficient to cover all claims incurred, the Company will settle under* qardh *(non-bearing interest loans). The* qardh *is to be repaid first when* tabarru *fund have an underwriting surplus before the Company declares the distributable surplus.*

ii. Technical reserve for* tabarru *fund

Technical reserve for tabarru *fund is stated in the statement of financial position in accordance with actuarial calculation. Increases or decreases in technical reserve for* tabarru *fund are recognised as an expense or income in the statement of surplus or deficit of* tabarru *fund*.

iii. Claims and benefit expenses

Claims and benefits consist of settled claims, claims that are still in process of completion and estimated of claims incurred but not yet reported ("IBNR"). Claims and benefits are recognised as a deduction from tabarru *fund when the liabilities to cover claims are incurred. Claim recoveries from reinsurance companies are recognised and recorded as an addition to* tabarru *fund in the same period with the claim recognition.*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

d. Akuntansi transaksi syariah (lanjutan)

iii. Beban klaim dan manfaat (lanjutan)

Jumlah klaim masih dalam proses, termasuk klaim yang terjadi namun belum dilaporkan, dicatat sebesar nilai estimasi yang ditetapkan berdasarkan perhitungan teknis oleh aktuaris. Perubahan estimasi liabilitas klaim sebagai akibat evaluasi lanjutan dan perbedaan antara estimasi klaim dan jumlah klaim dibayar diakui sebagai tambahan atau pengurang dana *tabarru* di periode yang sama dengan perubahan tersebut terjadi.

iv. Pendapatan *ujrah* dari kontrak asuransi syariah

Pendapatan *ujrah* dari kontrak asuransi syariah diakui sebagai pendapatan secara garis lurus selama masa akad dan menjadi beban dari dana *tabarru*. Biaya akuisisi entitas pengelola diakui sebagai beban dari entitas pengelola selaras dengan pengakuan pendapatan *ujrah* tersebut.

e. Penjabaran mata uang asing

Transaksi dalam mata uang asing dijabarkan ke dalam mata uang Rupiah dengan menggunakan kurs yang berlaku pada tanggal transaksi. Pada tanggal laporan posisi keuangan, aset dan liabilitas moneter dalam mata uang asing dijabarkan dengan menggunakan kurs yang berlaku pada tanggal laporan posisi keuangan.

Keuntungan dan kerugian selisih kurs yang timbul dari transaksi dalam mata uang asing dan dari penjabaran aset dan liabilitas moneter dalam mata uang asing diakui pada laporan laba rugi.

Kurs nilai tukar yang digunakan oleh Perusahaan adalah kurs tengah Bank Indonesia. Berikut ini adalah kurs mata uang asing utama yang digunakan untuk penjabaran ke dalam mata uang Rupiah pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 (dalam Rupiah penuh):

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

d. Accounting for sharia transactions *(continued)*

iii. Claims and benefit expenses *(continued)*

Total claims in process, including claims incurred but not yet reported, are stated at estimated amounts determined based on the actuarial technical insurance calculations. Changes in estimated claims liabilities as a result of further evaluation and the difference between estimated claims and paid claims are recognised as addition to or deduction from tabarru *fund in the period the changes occurred.*

iv.* Ujrah *income from sharia insurance contract

Contribution ujrah *for operator is recognised as revenue on the straight line during the contract period and becomes the expenses of* tabarru *fund. The acquisition cost of the operator is recognised as an expense of the operator in line with the recognition of respective* ujrah *income.*

e. Foreign currency translation

Transactions denominated in foreign currencies are translated into Rupiah at the exchange rate prevailing at the date of the transactions. At the statement of financial position date, monetary assets and liabilities in foreign currencies are translated into Rupiah at the exchange rates prevailing at statement of financial position date.

Exchange gains and losses arising from transactions in foreign currency and from the translation of foreign currency monetary assets and liabilities are recognised in the profit or loss.

The exchange rate used by Company are Bank Indonesia middle rate. Below are the major foreign currency exchange rates used for translation into Rupiah as at 31 December 2020 and 2019 (in full Rupiah amount):

	2020	2019	
Dolar Amerika Serikat	14,105	13,901	*United States Dollars*
Euro	17,330	15,589	*Euro*
Dolar Singapura	10,645	10,321	*Singapore Dollars*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

f. Kontrak asuransi

Kontrak asuransi adalah kontrak yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi dimana pada saat penerbitan polis perusahaan asuransi menerima risiko asuransi yang signifikan dari pemegang polis.

Risiko asuransi yang signifikan adalah kemungkinan untuk membayar manfaat yang signifikan kepada pemegang polis apabila suatu kejadian yang diasuransikan terjadi dibandingkan dengan manfaat minimum yang akan dibayarkan apabila risiko yang diasuransikan tidak terjadi. Skenario-skenario yang diperhatikan adalah skenario yang mengandung unsur komersial.

Perusahaan mendefinisikan risiko asuransi yang signifikan sebagai kemungkinan Perusahaan menyetujui untuk mengkompensasi pemegang polis jika kejadian masa depan tertentu yang tidak pasti (kejadian yang diasuransikan) berdampak merugikan pemegang polis.

Ketika sebuah kontrak telah diklasifikasi sebagai kontrak asuransi, reklasifikasi terhadap kontrak tersebut tidak dapat dilakukan kecuali ketentuan perjanjian kemudian diamandemen.

Kontrak asuransi diklasifikasikan sebagai berikut:

- Kontrak asuransi jangka pendek

  Kontrak asuransi jangka pendek adalah kontrak asuransi yang hanya memberikan proteksi asuransi tanpa ada komponen deposit untuk jangka waktu sama dengan atau kurang dari dua belas bulan.

- Kontrak asuransi jangka panjang

  Kontrak asuransi jangka panjang adalah kontrak asuransi yang hanya memberikan proteksi asuransi tanpa ada komponen deposit untuk jangka waktu lebih dari dua belas bulan.

<u>Pengakuan pendapatan premi dan premi reasuransi</u>

Pendapatan premi diakui sejak berlakunya polis asuransi.

Premi reasuransi adalah bagian dari premi bruto yang menjadi hak reasuradur berdasarkan perjanjian (kontrak) reasuransi. Premi reasuransi diakui selama periode kontrak reasuransi secara proporsional dengan proteksi diperoleh.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

f. Insurance contract

Insurance contract is contract issued by insurance company which accepts significant insurance risk from the policyholder upon the issuance of the policy.

Significant insurance risk is the possibility of paying significantly more benefit to the policyholder upon the occurrence of insured event compared to the minimum benefit payable in a scenario where the insured event does not occur. Scenarios considered are those with commercial substance.

The Company defines significant insurance risk as the possibility of the Company agrees to compensate policyholders of the contract for the specified uncertain future events (insured events) that adversely affect the policyholder.

Once a contract has been classified as an insurance contract, no reclassification is subsequently performed unless the terms of the agreement are later amended.

Insurance contract is classified as of following:

- *Short term insurance contract*

  Short term insurance contract is insurance contract that only provides insurance protection without deposit component for period of or less than twelve months.

- *Long term insurance contract*

  Long term insurance contract is insurance contract that only provides insurance protection without deposit component for period of more than twelve months.

<u>Recognition of premium income and reinsurance premium</u>

Premium income is recognised upon inception of the insurance policy.

Reinsurance premium is part of gross premium which becomes rights of reinsurers based on reinsurance agreement (contract). Reinsurance premium is recognised during the period of reinsurance contracts in proportion to the insurance coverage received.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

f. Kontrak asuransi (lanjutan)

Pengakuan pendapatan premi dan premi reasuransi (lanjutan)

Pendapatan premi dan premi reasuransi untuk kontrak jangka pendek diakui sebagai pendapatan dan biaya selama periode risiko dan sesuai dengan proporsi jumlah proteksi yang diberikan. Pendapatan premi untuk kontrak jangka panjang diakui sebagai pendapatan sejak berlakunya polis. Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan merupakan porsi dari pendapatan premi yang dicatat terkait dengan periode penjaminan risiko yang belum jatuh tempo.

Cadangan atas premi dan premi reasuransi yang belum merupakan pendapatan

Cadangan atas premi dan premi reasuransi yang belum merupakan pendapatan dihitung menggunakan metode harian.

Porsi aset reasuransi dari cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan diakui bersamaan pada saat timbulnya cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan.

Porsi aset reasuransi dari cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan diukur berdasarkan kontrak reasuransi terkait yang konsisten dengan metode perhitungan untuk cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan.

Biaya akuisisi tangguhan dan komisi reasuransi tangguhan

Biaya akuisisi untuk produk jangka pendek yang berhubungan langsung dengan pendapatan premi asuransi, seperti komisi yang dibayarkan dan komisi reasuransi yang berhubungan langsung dengan premi reasuransi, ditangguhkan dan diamortisasi sesuai dengan metode perhitungan cadangan atas premi dan premi reasuransi yang belum merupakan pendapatan. Biaya akuisisi untuk produk jangka panjang diakui pada saat terjadinya dan dibebankan dalam laporan laba rugi.

Klaim

Estimasi klaim adalah jumlah yang menjadi tanggungan Perusahaan sehubungan dengan klaim yang masih dalam proses penyelesaian, termasuk klaim yang terjadi namun belum dilaporkan. Disajikan dalam laporan posisi keuangan berdasarkan penelaahan secara teknis asuransi.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

f. Insurance contract *(continued)*

Recognition of premium income and reinsurance premium (continued)

Premium income and reinsurance premium for short term insurance contracts are recognised as revenue and expense over the period of risk coverage and in proportion to the amounts of protection provided. Premium income for long term insurance contract is recognised as revenue upon inception of the policy. The unearned premium reserve represents the portion of the premiums written related to the unexpired period of risk coverage.

Unearned premium and reinsurance premium reserves

Unearned premium and reinsurance premium reserves are calculated based on daily method.

The portion of reinsurance asset of unearned premium reserves are recognised silmutaneously when the unearned premium reserves arisen.

The portion of reinsurance asset of unearned premium reserves is measured in accordance with the reinsurance contracts consistent with the unearned premium reserves method.

Deferred acquisition costs and deferred reinsurance commission

Acquisition costs for short term products which are directly related to premium income, such as commission paid and reinsurance commissions which are directly related to reinsurance premium, are deferred and amortised in accordance with calculation method of unearned premium and reinsurance premium reserves. Acquisition costs for long term products, are recognised as incurred and charged directly to the profit or loss.

Claims

Estimated claims represent outstanding claims and the Company's estimate of claims already incurred but not yet reported. This account is stated in the statement of financial position based on the insurance technical review.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

f. Kontrak asuransi (lanjutan)

Klaim (lanjutan)

Klaim meliputi klaim disetujui (*settled claims*), klaim dalam proses penyelesaian, termasuk estimasi atas klaim yang telah terjadi namun belum dilaporkan ("IBNR"), dan beban penyelesaian klaim. Klaim tersebut diakui sebagai beban pada saat timbulnya liabilitas untuk memenuhi klaim. Bagian klaim yang diperoleh dari reasuradur diakui dan dicatat sebagai pengurang beban klaim pada periode yang sama dengan periode pengakuan beban klaim. Hak subrogasi diakui sebagai pengurang beban klaim pada saat realisasi.

Penyajian beban klaim dalam laporan laba rugi menunjukkan jumlah klaim bruto, klaim reasuransi, dan kenaikan/penurunan estimasi klaim retensi sendiri. Klaim reasuransi disajikan sebagai pengurang klaim bruto.

Cadangan atas estimasi klaim bruto dibuat berdasarkan estimasi beban klaim yang akan dibayar sesuai dengan klaim yang diterima Perusahaan sampai dengan tanggal 31 Desember. Pemulihan klaim dari reasuradur untuk cadangan atas estimasi klaim bruto dicatat sebagai estimasi klaim reasuransi pada aset reasuransi.

Perusahaan menetapkan cadangan berdasarkan lini usaha. Ada dua kategori cadangan: cadangan untuk klaim yang sudah dilaporkan dan cadangan untuk klaim yang sudah terjadi tetapi belum dilaporkan ("IBNR").

Cadangan Perusahaan untuk klaim yang sudah dilaporkan adalah berdasarkan pada estimasi pembayaran di masa mendatang untuk menyelesaikan klaim yang sudah dilaporkan. Perusahaan membuat estimasi tersebut berdasarkan pada fakta-fakta yang tersedia pada saat cadangan ditetapkan.

Perusahaan membentuk cadangan IBNR dengan menggunakan metode triangulasi dan metode gabungan (seperti *Bornhuetter-Ferguson*), termasuk asumsi tingkat diskonto, rasio klaim, dan rasio biaya.

Perubahan jumlah estimasi liabilitas klaim, sebagai akibat proses penelaahan lebih lanjut dan perbedaan antara jumlah estimasi klaim dengan klaim yang dibayarkan, diakui dalam laporan laba rugi pada periode terjadinya perubahan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

f. Insurance contract *(continued)*

Claims (continued)

Claims consist of settled claims, outstanding claims including claims incurred but not yet reported ("IBNR"), and claim settlement expenses. Claims are recognised as expenses when incurred. Reinsurance claims received from reinsurance companies are recognised as deduction from claim expenses in the same period as the recognition of claim expenses. Subrogated rights are recognised as deduction from claim expenses upon realisation.

Claim expenses in the statement of income represent gross claims, reinsurance claims, and increase/decrease in estimated own retention claims. Reinsurance claims are presented as deduction from gross claims.

Provision for estimated gross claims is made for the full estimated costs of claims to be paid in respect of claims notified to the Company until 31 December. Reinsurance recoveries of the provision for estimated gross claims are recorded as estimated reinsurance claims in reinsurance assets.

The Company establishes its reserves by line of business. There are two categories of reserves: reserves for reported losses and reserves for incurred but not reported ("IBNR") losses.

The Company's reserves for reported losses are based on estimates of future payments to settle reported claims. The Company bases such estimates on the facts available at the time the reserves are established.

The Company establishes IBNR reserves using a triangulation method and hybrid methods (such as Bornhuetter-Ferguson), include discount rate assumptions, claim ratio, and expense ratio.

Changes in the amount of estimated total claim liabilities as a result of further review and differences between estimated claims and claims paid are recognised in the statement of income in the period when the changes occur.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

f. Kontrak asuransi (lanjutan)

Reasuransi

Perusahaan mempunyai kontrak reasuransi proporsional dan non proporsional dengan perusahaan asuransi dan reasuransi di dalam maupun di luar negeri. Tujuan reasuransi ini adalah untuk membagi risiko yang melebihi kapasitas retensi Perusahaan, yang ditentukan berdasarkan ekuitas. Premi reasuransi, klaim reasuransi, dan komisi reasuransi disajikan terpisah dari premi bruto, klaim bruto, dan komisi bruto.

Perusahaan mereasuransikan sebagian porsi risikonya kepada reasuradur. Jumlah premi yang dibayar diakui sesuai dengan proporsi jumlah proteksi reasuransi yang diterima.

Aset reasuransi termasuk saldo yang diharapkan diperoleh dari perusahaan reasuransi untuk liabilitas asuransi, yaitu estimasi klaim dan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan. Jumlah yang dapat dipulihkan dari reasuradur diestimasi secara konsisten dengan liabilitas yang terkait dengan polis reasuransi.

Jika aset reasuransi mengalami penurunan nilai, Perusahaan mengurangi nilai tercatat dan mengakui kerugian penurunan nilai tersebut dalam laporan laba rugi Perusahaan. Aset reasuransi mengalami penurunan nilai jika ada bukti objektif, sebagai akibat dari suatu peristiwa yang terjadi setelah pengakuan awal aset reasuransi, yang menyebabkan Perusahaan tidak dapat menerima seluruh jumlah yang sesuai dengan syarat kontrak, dan dampak pada jumlah yang akan diterima dari reasuradur dapat diukur secara handal.

Perusahaan menyajikan aset reasuransi atas premi yang belum merupakan pendapatan dan estimasi klaim secara terpisah.

Pengujian kecukupan liabilitas asuransi

Pengujian kecukupan liabilitas dilakukan pada tanggal pelaporan untuk kontrak secara individual ataupun per kelompok produk, ditentukan sesuai dengan cara Perusahaan memperoleh, memelihara, dan mengukur profitabilitas dari kontrak asuransi tersebut.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

f. Insurance contract *(continued)*

Reinsurance

The Company has proportional and non proportional reinsurance contracts with domestic and overseas insurance and reinsurance companies. The objective of this reinsurance is to cede the risk exceeding the Company's retention capacity, determined based on the basis of its equity. Reinsurance premiums, reinsurance claims, and reinsurance commissions are presented separately from the gross written premiums, gross claims paid, and gross commissions paid.

The Company reinsures a portion of its risk with reinsurers. The amount of premium paid is recognised over the reinsurance contract in proportion with the protection received.

Reinsurance assets include balances expected to be recovered from reinsurance companies for insurance liabilities, includes estimated claim and unearned premium reserve. Amounts recoverable from reinsurers are estimated in a manner consistent with the liability associated with the reinsured policy.

If a reinsurance asset is impaired, the Company reduces the carrying amount accordingly and recognises the impairment loss in the Company's statements of income. A reinsurance asset is impaired if there is objective evidence, as a result of an event that occurred after initial recognition of the reinsurance asset, that the Company may not receive all amounts in accordance with the terms of the contract, and the impact on the amounts that the Company will receive from the reinsurers can be reliably measured.

The Company presents separately reinsurance assets over unearned premiums and estimated claim liabilities.

Liability adequacy tests

Liability adequacy testing is performed at reporting date for contract individually or class of products, determined in accordance with the Company's manner of acquiring, servicing, and measuring the profitability of its insurance contracts.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

f. Kontrak asuransi (lanjutan)

Pengujian kecukupan liabilitas asuransi (lanjutan)

Perusahaan menilai liabilitas asuransi pada setiap akhir periode pelaporan untuk meyakinkan apakah liabilitas asuransi yang dicatat cukup untuk menutup kerugian yang diperkirakan pada akhir periode pelaporan, dengan menggunakan estimasi kini atas arus kas masa depan berdasarkan kontrak asuransi. Jika penilaian tersebut menunjukan kekurangan antara nilai tercatat liabilitas asuransi (dikurangi dengan biaya akuisisi tangguhan terkait) dibandingkan dengan estimasi arus kas masa depan, maka seluruh kekurangan tersebut dicatat dalam laporan laba rugi. Pada tanggal pelaporan, keseluruhan jumlah aset dan kewajiban asuransi yang dicatat telah diestimasi dan manajemen meyakini bahwa jumlah tersebut telah memadai.

Piutang premi

Piutang premi disajikan dalam jumlah bersih setelah dikurangi penyisihan kerugian penurunan nilai, piutang premi asuransi dalam proses penyelesaian, dan premi koasuransi.

Piutang Reasuransi

Piutang reasuransi merupakan tagihan kepada reasuradur yang timbul dari transaksi reasuransi berupa penerimaan premi tidak langsung dan penerimaan klaim reasuransi. Piutang reasuransi disajikan dalam jumlah bersih setelah dikurangi penyisihan kerugian penurunan nilai.

Risiko yang belum jatuh tempo

Kewajiban untuk manfaat kontraktual yang diharapkan akan timbul di masa depan dicatat pada saat premi diakui. Kewajiban ditetapkan sebagai penjumlahan atas nilai diskonto yang diharapkan dari pembayaran manfaat dan biaya administrasi masa depan yang berkaitan langsung dengan kontrak asuransi, dikurangi dengan nilai diskonto yang diharapkan atas premi teoritis yang dibutuhkan untuk memenuhi manfaat dan biaya administrasi berdasarkan asumsi penilaian yang digunakan (penilaian premi). Kewajiban tersebut didasarkan pada asumsi-asumsi seperti kematian, persistensi, biaya pemeliharaan, dan pendapatan investasi yang ditetapkan pada saat kontrak asuransi dikeluarkan. Sebuah marjin untuk penyimpangan yang merugikan termasuk dalam asumsi yang digunakan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

f. Insurance contract *(continued)*

Liability adequacy tests (continued)

The Company measures the insurance liabilities at the end of reporting period to ensure whether the insurance liabilities recorded is sufficient to cover expected losses at the end of the reporting period, by using present value of future cash flows based on insurance contracts. If the valuation shows deficiency between insurance liabilities recorded (deducted with respective deferred acquisition costs) with estimation of future cash flows, the deficiency will be recorded to statement of income. As at reporting date, all insurance assets and liabilities have been estimated and management believes that the amount recorded is adequate.

Premium receivables

Premium receivables are presented in net amount less allowance for impairment losses, premium suspense, and coinsurance premium.

Due from reinsurers

Due from reinsurers represent receivables from reinsurers arising from indirect premium transaction and reinsurance claim recoveries. Due from reinsurers are presented in net amount less allowance for impairment losses.

Unexpired Risk Reserve (URR)

A liability for contractual benefits that is expected to be incurred in the future is recorded when the premiums are recognised. The liability is determined as the sum of the expected discounted value of the benefit payments and the future administration expenses that are directly related to the insurance contract, less the expected discounted value of the theoretical premiums that would be required to meet the benefits and administration expenses based on the valuation assumptions used (the valuation premiums). The liability is based on assumptions as to mortality, persistency, maintenance expense, and investment income that are established at the time the contract is issued. A margin for adverse deviations is included in the assumptions.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

g. Investasi

Deposito wajib dan deposito berjangka dicatat sebesar nilai nominal.

Obligasi diklasifikasikan atas dasar tujuan investasi atau intensi dari manajemen Perusahaan.

Penyertaan langsung merupakan penanaman dana wajib dalam bentuk saham pada Konsorsium Asuransi Risiko Khusus ("KARK"), Konsorsium Asuransi Mikro ("KOSMIK"), dan PT Asuransi Maipark Indonesia yang sesuai Surat Edaran Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan No. SE-6047/LK/2003 tanggal 11 November 2003 yang dicatat berdasarkan nilai perolehannya, karena manajemen berpendapat bahwa penyertaan langsung ini adalah efek ekuitas tanpa harga kuotasi yang nilai wajarnya tidak dapat diukur secara handal.

Efek-efek diklasifikasikan sebagai aset keuangan tersedia untuk dijual. Lihat Catatan 2c untuk kebijakan akuntansi aset keuangan tersedia dijual.

Investasi pada sukuk

Investasi sukuk diklasifikasikan berdasarkan model usaha yang ditentukan oleh Perusahaan berdasarkan klasifikasi sesuai PSAK 110 tentang "Akuntansi Sukuk" sebagai berikut:

1. Surat berharga diukur pada biaya perolehan disajikan sebesar biaya perolehan (termasuk biaya transaksi) yang disesuaikan dengan premi dan/atau diskonto yang belum diamortisasi. Premi dan diskonto diamortisasi selama periode hingga jatuh tempo.

2. Surat berharga diukur pada nilai wajar melalui laba rugi yang dinyatakan sebesar nilai wajar. Keuntungan atau kerugian yang belum direalisasi akibat kenaikan atau penurunan nilai wajarnya disajikan dalam laporan laba rugi tahun berjalan.

3. Surat berharga diukur pada nilai wajar melalui penghasilan komprehensif lain yang dinyatakan sebesar nilai wajar. Keuntungan atau kerugian yang belum direalisasi akibat kenaikan atau penurunan nilai wajarnya disajikan dalam penghasilan komprehensif lain tahun berjalan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

g. Investments

Statutory deposits and time deposits are stated at nominal value.

Bonds are classified based on the management's purpose or intention of maintaining such investments.

Direct participation represents mandatory investment in shares of Special Risk Insurance Consortium ("KARK"), Micro Insurance Consortium ("KOSMIK"), and PT Asuransi Maipark Indonesia which is in compliance with the Circular Letter of the Directorate General of Financial Institution No. SE-6047/LK/2003 dated 11 November 2003, which is recorded at cost, because management is in the view that this direct participation is an unquoted equity shares which fair value can not be reliably measured.

All marketable securities are classified as available-for-sale financial assets. Refer to Note 2c for the accounting policies of available-for-sale financial assets.

Investment in sukuk

Investment in sukuk are classified based on business model defined by the Company in accordance with SFAS 110 on "Accounting for Sukuk" as follows:

1. *At cost securities are stated at cost (including transaction costs), adjusted by unamortised premium and/or discount. Premium and discount are amortised over the period until maturity.*

2. *At fair value through profit or loss securities are stated at fair values. Unrealised gains or losses from the increase or decrease in fair values are presented in current year profit or loss.*

3. *At fair value through other comprehensive income securities are stated at fair value. Unrealised gains or losses from the increase or decrease in fair values are presented in current year other comprehensive income.*

Kategori yang didefinisikan oleh PSAK 110/ ***Category as defined by SFAS 110***	**Golongan (ditentukan oleh Perusahaan)/** ***Class (as determined by the Company)***	**Sub-golongan/** ***Sub-classes***
Surat berharga diukur pada nilai wajar melalui penghasilan komprehensif lain/*At fair value through other comprehensive income*	Efek-efek/*Marketable securities*	Sukuk/*Sukuk*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

h. Beban dibayar dimuka

Beban dibayar dimuka diamortisasi selama masa manfaatnya dengan menggunakan metode garis lurus.

i. Aset tetap

Aset tetap dinyatakan sebesar biaya perolehan dikurangi akumulasi penyusutan. Biaya akuisisi meliputi semua biaya yang dapat diatribusikan secara langsung untuk perolehan aset tersebut. Aset tetap didepresiasi menggunakan metode garis lurus selama taksiran masa manfaat ekonomis dari aset tetap tersebut sebagai berikut:

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

h. Prepaid expenses

Prepaid expenses are amortised over the periods of benefit using straight line method.

i. Fixed assets

Fixed assets are stated at cost less accumulated depreciation. Acquisition costs cover expenditures that are directly attributable to the acquisitions of the assets. Fixed assets are depreciated using straight line method over the estimated useful lives of the assets as follows:

	Tahun/*Years*	
Komputer	4	*Computers*
Kendaraan bermotor	4	*Motor vehicles*
Inventaris kantor	4 - 7	*Office equipments*
Renovasi	4 - 7	*Renovations*

Biaya perbaikan dan pemeliharaan dibebankan ke laporan laba rugi di periode yang sama pada saat terjadinya. Pengeluaran yang memperpanjang masa manfaat aset dikapitalisasi dan disusutkan.

Repair and maintenance expenses are charged to the statement of income during the financial period in which they are incurred. Expenditure which extends the useful lives of the assets or provides further economic benefits are capitalised and depreciated.

Apabila aset tetap dihentikan penggunaannya atau dijual, harga perolehan dan akumulasi depresiasi yang terkait dengan aset tetap tersebut dihentikan pengakuannya dari laporan keuangan dan keuntungan atau kerugian yang dihasilkan diakui dalam laporan laba rugi.

When fixed assets are retired or otherwise disposed of, their costs and the related accumulated depreciation are eliminated from the financial statements and any resulting gains or losses are recognised in the profit or loss.

Apabila nilai tercatat aset tetap lebih besar dari nilai yang dapat diperoleh kembali, aset diturunkan menjadi sebesar nilai yang dapat diperoleh kembali, dengan menggunakan nilai tertinggi antara harga jual neto dengan nilai pakai.

When the carrying amount of an asset is greater than its estimated recoverable amount, it is written down immediately to its recoverable amount, which is determined based on the higher of net selling price or value in use.

Akumulasi biaya konstruksi aset tetap dikapitalisasi sebagai aset dalam penyelesaian. Biaya tersebut direklasifikasi ke akun aset tetap pada saat proses konstruksi selesai. Penyusutan mulai dibebankan pada tanggal yang sama.

The accumulated costs of the construction of fixed assets are capitalised as construction in progress. These costs are reclassified to the fixed assets accounts when the construction is complete. Depreciation is charged from such date.

Berdasarkan PSAK 16, Perusahaan memilih menggunakan metode biaya.

Under SFAS 16, the Company has chosen the cost model.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

j. Sewa

Kebijakan berlaku sebelum 1 Januari 2020

Sesuai dengan PSAK 30, Perusahaan menentukan suatu perjanjian merupakan perjanjian sewa atau perjanjian yang mengandung sewa berdasarkan substansi perjanjian dan dilakukan evaluasi apakah pemenuhan perjanjian bergantung pada penggunaan suatu aset atau aset-aset tertentu dan perjanjian tersebut memberikan suatu hak untuk menggunakan aset tersebut.

Transaksi sewa yang dilakukan Perusahaan diklasifikasikan sebagai sewa operasi jika tidak terdapat pengalihan secara substansial seluruh risiko dan manfaat yang terkait dengan kepemilikan aset. Pembayaran sewa diakui sebagai beban dengan garis lurus selama masa sewa. Seluruh insentif untuk perjanjian sewa operasi baru atau yang diperbarui diakui sebagai bagian tidak terpisahkan dari imbalan neto yang disepakati untuk menggunakan aset sewaan, terlepas dari sifat atau bentuk insentif atau waktu pembayaran. Perusahaan mengakui manfaat agregat dari insentif sebagai pengurang beban rental selama masa sewa dengan dasar garis lurus.

Kebijakan berlaku mulai tanggal 1 Januari 2020

Sejak tanggal 1 Januari 2020, Perusahaan melakukan penerapan PSAK 73 yang mensyaratkan pengakuan liabilitas sewa sehubungan dengan sewa yang sebelumnya diklasifikasikan sebagai 'sewa operasi'. Kebijakan ini berlaku untuk kontrak yang disepakati atau berubah, pada atau, setelah 1 Januari 2020.

Aset hak-guna kemudian didepresiasikan menggunakan metode garis lurus dari tanggal permulaan hingga tanggal yang lebih awal antara akhir umur manfaat aset hak-guna atau akhir masa sewa.

Perusahaan sebagai penyewa

Pada tanggal permulaan kontrak, Perusahaan menilai apakah kontrak merupakan, atau mengandung, sewa. Suatu kontrak merupakan atau mengandung sewa jika kontrak tersebut memberikan hak untuk mengendalikan penggunaan aset identifikasian selama suatu jangka waktu untuk dipertukarkan dengan imbalan. Perusahaan dapat memilih untuk tidak mengakui aset hak-guna dan liabilitas sewa untuk sewa jangka pendek.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

j. Leases

Policy applicable before 1 January 2020

In accordance with SFAS 30, the Company determines an arrangement is, or contains, a leases based on the substance of the arrangement and requires an assessment of whether fulfilment of the arrangement is dependent on the use of a specific asset or assets and the arrangement conveys a right to use the asset.

The leases transaction entered into by the Company was classified as an operating leases if it does not transfer substantially all the risks and rewards incidental to ownership. Leases payment is recognised as an expense on a straight-line basis over the leases term. All incentives for the agreement of a new or renewal operating leases are recognised as an integral part of the net consideration agreed for the use of the leasesd assets, irrespective of the incentive's nature or form or the timing of payments. The Company recognises the aggregate benefit of incentives as a reduction of rental expense over the leases term, on a straight-line basis.

Policy applicable from 1 January 2020

Since 1 January 2020, the Company has applied SFAS 73, which set the requirement for the recognition of lease liabilities in relation to leases which had been previously classified as 'operating lease'. This policy is applied to contracts entered or changed, on after 1 January 2020.

The right-of-use asset is subsequently depreciated using straight-line method from the commencement date to the earlier between the end of the useful life of the right-of-use asset or the end of the lease term.

The Company as a lessee

At the inception date of a contract, the Company assesses whether the contract is, or contains, a lease. A contract is or contains a lease if the contract conveys the right to control the use of an identified assets for a period of time in exchange for consideration. The Company can choose not to recognise the right-of-use asset and lease liabilities for short-term lease.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

j. Sewa (lanjutan)

Perusahaan sebagai penyewa (lanjutan)

Untuk menilai apakah kontrak memberikan hak untuk mengendalikan penggunaan aset identifikasian, Perusahaan harus menilai apakah:

- Perusahaan memiliki hak untuk mendapatkan secara subtansial seluruh manfaat ekonomi dari penggunaan aset identifikasian; dan
- Perusahaan memiliki hak untuk mengarahkan penggunaan aset identifikasian. Perusahaan memiliki hak ini ketika Perusahaan memiliki hak untuk pengambilan keputusan yang relevan tentang bagaimana dan untuk tujuan apa aset digunakan telah ditentukan sebelumnya dan:
  1. Perusahaan memiliki hak untuk mengoperasikan aset; dan
  2. Perusahaan telah mendesain aset dengan cara menetapkan sebelumnya bagaimana dan untuk tujuan apa aset akan digunakan selama periode penggunaan.

Pada tanggal permulaan sewa, Perusahaan mengakui aset hak-guna dan liabilitas sewa. Aset hak-guna diukur pada biaya perolehan, dimana meliputi jumlah pengukuran awal liabilitas sewa yang disesuaikan dengan pembayaran sewa yang dilakukan pada atau sebelum tanggal permulaan, ditambah dengan biaya langsung awal yang dikeluarkan dan estimasi biaya yang akan dikeluarkan untuk membongkar dan memindahkan aset pendasar atau untuk merestorasi aset pendasar ke kondisi yang disyaratkan dan ketentuan sewa, dikurangi dengan insentif sewa yang diterima.

Liabilitas sewa diukur pada nilai kini pembayaran sewa yang belum dibayar pada tanggal permulaan, didiskontokan dengan menggunakan suku bunga implisit dalam sewa atau jika suku bunga tersebut tidak dapat ditentukan, maka menggunakan suku bunga pinjaman inkremental.

Pembayaran sewa yang termasuk dalam pengukuran liabilitas sewa meliputi pembayaran berikut ini:

- pembayaran tetap, termasuk pembayaran tetap secara substansi dikurangi dengan piutang insentif sewa;

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

j. Leases *(continued)*

The Company as a lessee *(continued)*

To assess whether a contract conveys the right to control the use of an identified asset, the Company shall assess whether:

- *The Company has the right to obtain substantially all the economic benefits from use of the asset throughout the period of use; and*
- *The Company has the right to direct the use of the asset. The Company has this right when it has the decision-making rights that are the most relevant to changing how and for what purpose the asset is used are predetermined:*
  1. *The Company has the right to operate the asset; and*
  2. *The Company has designed the asset in a way that predetermined how and for what purpose it will be used.*

At the lease commencement date, the Company recognises a right-of-use asset and a lease liabilities. The right-of-use asset is initially measured at cost, which comprises the initial amount of the lease liabilities adjusted for any lease payment made at or before the commencement date, plus any initial direct cost incurred and an estimate of costs to dismantle and remove the underlying asset or to restore the underlying asset to the condition required by the terms and conditions of the lease, less any lease incentives received.

Lease liabilities are initially measured at the present value of the lease payments that are not paid at the commencement date, discounted using the interest rate implicit in the lease or, if that rate cannot be readily determined, using incremental borrowing rate.

Lease payments included in the measurement of the lease liabilities comprise the following:

- *fixed payments, including in-substance fixed payments less any lease incentive receivable;*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

j. Sewa (lanjutan)

Perusahaan sebagai penyewa (lanjutan)

Pembayaran sewa yang termasuk dalam pengukuran liabilitas sewa meliputi pembayaran berikut ini: (lanjutan)

- pembayaran sewa variabel yang bergantung pada indeks atau suku bunga yang pada awalnya diukur dengan menggunakan indeks atau suku bunga pada tanggal permulaan;
- jumlah yang diperkirakan akan dibayarkan oleh penyewa dengan jaminan nilai residual;
- harga eksekusi opsi beli jika Perusahaan cukup pasti untuk mengeksekusi opsi tersebut; dan
- penalti karena penghentian awal sewa kecuali jika Perusahaan cukup pasti untuk tidak menghentikan lebih awal.

Pembayaran sewa dialokasikan menjadi bagian pokok dan biaya keuangan. Biaya keuangan dibebankan pada laba rugi selama periode sewa sehingga menghasilkan tingkat suku bunga periodik yang konstan atas saldo liabilitas untuk setiap periode.

Perusahaan menyajikan Aset hak-guna sebagai bagian dari "aset tetap - bersih" dan liabilitas sewa sebagain bagian dari "akrual dan utang lain-lain" di dalam laporan posisi keuangan.

Jika sewa mengalihkan kepemilikan aset pendasar kepada Perusahaan pada akhir masa sewa atau jika biaya perolehan aset hak-guna merefleksikan Perusahaan akan mengeksekusi opsi beli, maka Perusahaan menyusutkan aset hak-guna dari tanggal permulaan hingga akhir umur manfaat aset pendasar. Jika tidak, maka Perusahaan menyusutkan aset hak-guna dari tanggal permulaan hingga tanggal yang lebih awal antara akhir umur manfaat aset hak-guna atau akhir masa sewa.

Sewa jangka-pendek

Perusahaan tidak mengakui aset hak-guna dan liabilitas sewa untuk sewa jangka pendek yang memiliki masa sewa 12 bulan atau kurang. Perusahaan mengakui pembayaran sewa atas sewa tersebut sebagai beban dengan dasar garis lurus selama masa sewa.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

j. Leases *(continued)*

The Company as a lessee *(continued)*

Lease payments included in the measurement of the lease liabilities comprise the following: (continued)

- *variable lease payments that depend on an index or a rate, initially measured using the index or rate as at the commencement date;*
- *amounts expected to be payable under a residual value guarantee;*
- *the exercise price under a purchase option that the Company is reasonably certain to exercise; and*
- *penalties for early termination of a lease unless the Company is reasonably certain not to terminate early.*

Each lease payment is allocated between the liability and finance cost. The finance cost is charged to the profit or loss over the lease period in order to produce a constant periodic rate of interest on the remaining balance of the liability for each period.

The Company presents right-of-use assets as part of "fixed assets - net" and lease liabilities as part of "accrued expense and other payables" in the statement of financial position.

If the lease transfers ownership of the underlying asset to the Company by the end of the lease term or if the cost of the right-of-use asset reflects that the Company will exercise a purchase option, the Company depreciates the right-of-use asset from the commencement date to the end of the useful life of the underlying asset. Otherwise, the Company depreciates the right-of-use asset from the commencement date to the earlier of the end of the useful life of the right-of-use asset or the end of the lease term.

Short-term leases

The Company has not recognised right-of-use assets and lease liabilities for short-term leases that have a lease term of 12 months or less. The Company recognises the leases payments associated with these leases as an expense on a straight-line basis over the lease term.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

j. Sewa (lanjutan)

Perusahaan sebagai penyewa (lanjutan)

Modifikasi sewa

Perusahaan mencatat modifikasi sewa sebagai sewa terpisah jika:

- modifikasi meningkatkan ruang lingkup sewa dengan menambahkan hak untuk menggunakan satu aset pendasar atau lebih; dan
- modifikasi meningkatkan ruang lingkup sewa dengan menambahkan hak untuk menggunakan satu aset pendasar atau lebih; dan
- imbalan sewa meningkat sebesar jumlah yang setara dengan harga tersendiri untuk peningkatan dalam ruang lingkup dan penyesuaian yang tepat pada harga tersendiri tersebut untuk merefleksikan kondisi kontrak tertentu.

Untuk modifikasi sewa yang tidak dicatat sebagai sewa terpisah, pada tanggal efektif modifikasi sewa, Perusahaan:

- mengukur kembali dan mengalokasikan imbalan kontrak modifikasian;
- menentukan masa sewa dari sewa modifikasian;
- mengukur kembali liabilitas sewa dengan mendiskontokan pembayaran sewa revisian menggunakan tingkat diskonto revisian berdasarkan sisa umur sewa dan sisa pembayaran sewa dengan melakukan penyesuaian terhadap aset hak-guna. Tingkat diskonto revisian ditentukan sebagai suku bunga efektif Perusahaan pada tanggal efektif modifikasi;
- menurunkan jumlah tercatat aset hak-guna untuk merefleksikan penghentian sebagian atau sepenuhnya sewa untuk modifikasi sewa yang menurunkan ruang lingkup sewa. Perusahaan mengakui dalam laba rugi setiap laba rugi yang terkait dengan penghentian sebagian atau sepenuhnya sewa tersebut; dan
- membuat penyesuaian terkait dengan aset hak-guna untuk seluruh modifikasi sewa lainnya.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

j. Leases *(continued)*

The Company as a lessee *(continued)*

Lease modification

The Company account for a lease modification as a separate lease if both:

- *the modification increases the scope of the lease by adding the right to use one or more underlying assets; and*
- *the modification increases the scope of the lease by adding the right to use one or more underlying assets; and*
- *the consideration for the lease increases by an amount commensurate with the stand-alone price for the increase in scope and any appropriate adjustments to that stand-alone price to reflect the circumstances of the particular contract.*

For a lease modification that is not accounted for as a separate lease, at the effective date of the lease modification, the Company:

- *remeasure and allocate the consideration in the modified contract;*
- *determine the lease term of the modified lease;*
- *remeasure the lease liability by discounting the revised lease payments using a revised discount rate on the basis of the remaining lease term and the remaining lease payment with a corresponding adjustment to the right-of-use assets. The revised discount rate is determined as the Company's effective interest rate at the effective date of the modification;*
- *decrease the carrying amount of the right-of-use asset to reflect the partial or full termination of the lease for lease modifications that decrease the scope of the lease. The Company recognise in profit or loss any gain or loss relating to the partial or full termination of the lease; and*
- *make a corresponding adjustment to the right-of-use asset for all other lease modifications.*

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

k. Aset tidak berwujud

Aset tidak berwujud terdiri dari program piranti lunak komputer.

Aset tidak berwujud diakui saat aset tersebut siap digunakan sebesar nilai perolehan dikurangi dengan akumulasi amortisasi.

Amortisasi dihitung dengan menggunakan metode garis lurus selama taksiran masa manfaat ekonomis dari aset tidak berwujud sebesar 25% per tahun dari biaya perolehan.

Biaya yang terkait dengan pemeliharaan program piranti lunak diakui sebagai beban pada saat terjadinya. Biaya pengembangan yang dapat secara langsung diatribusikan kepada desain dan pengujian piranti lunak yang dapat diidentifikasi dan unik yang dikendalikan oleh Perusahaan, diakui sebagai aset tidak berwujud.

l. Liabilitas imbalan kerja

Liabilitas imbalan kerja jangka pendek diakui pada saat terutang kepada karyawan.

Liabilitas imbalan kerja jangka panjang dan imbalan pasca kerja, seperti pensiun, uang pisah, uang penghargaan, dan imbalan lainnya dihitung berdasarkan Peraturan Perusahaan dan Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13/2003 ("UU 13/2003").

Perusahaan memiliki program iuran pasti. Program iuran pasti adalah program pensiun dimana Perusahaan membayar kontribusi tetap kepada sebuah entitas yang terpisah (dana pensiun) dan Perusahaan tidak lagi memiliki liabilitas konstruktif untuk berkontribusi lebih lanjut. Perusahaan dan karyawan masing-masing berkontribusi sebesar 6,0% dan 3,6% atas penghasilan bulanan saat ini berdasarkan *Basic Reference of Pension Contribution Income* ke Dana Pensiun Lembaga Keuangan AXA ("DPLK AXA") atas nama karyawan.

Perusahaan diwajibkan menyediakan jumlah minimum imbalan pensiun berdasarkan UU No.13/2003. Secara substansi, program pensiun dalam UU No.13/2003 merupakan program imbalan pasti karena undang-undang telah menetapkan formula dalam menentukan jumlah minimum imbalan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

k. Intangible assets

Intangible assets consist of computer software programs.

Intangible assets are recognised when they are ready to be used at cost less accumulated amortisation.

Amortisation is computed using straight line method over the estimated useful lives of the intangible assets at annual rate of 25% of the cost.

Costs associated with maintaining software program are recognised as an expense as incurred. Development costs that are directly attributable to the design and testing of identifiable and unique software products controlled by the Company, are recognised as intangible assets.

l. Employee benefit liabilities

Short term employee benefits are recognised when they become due to the employees.

Long term and post employment benefits, such as pension, severance payments, service payments, and other benefits are calculated in accordance with the Company's Regulation and Labor Law No. 13/2003 ("Law 13/2003").

The Company has a defined contribution plan. A defined contribution plan is a pension plan under which the Company pays fixed contributions into a separate entity (pension fund) and the Company has no legal or constructive obligation to pay further contributions. The Company and employees contribute 6.0% and 3.6%, respectively, of preset monthly earnings based on Basic Reference of Pension Contribution Income to Dana Pensiun Lembaga Keuangan AXA ("DPLK AXA") on behalf of the employees.

The Company is required to provide a minimum amount of pension benefits in accordance with Law 13/2003. Since the law sets the formula for determining the minimum amount of benefits, in substance, pension plans under Law 13/2003 represent defined benefit plans.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

l. Liabilitas imbalan kerja (lanjutan)

Program pensiun imbalan pasti adalah program pensiun yang menetapkan jumlah pensiun yang akan diterima oleh karyawan pada saat pensiun, yang biasanya tergantung pada satu faktor atau lebih, seperti umur, masa kerja, dan jumlah kompensasi.

Liabilitas atas program pensiun imbalan pasti yang diakui di laporan posisi keuangan merupakan nilai kini dari liabilitas imbalan pasti pada tanggal laporan posisi keuangan setelah dikurangi dengan nilai wajar aset program, bersamaan juga dengan penyesuaian atas keuntungan atau kerugian aktuaria yang belum diakui dan beban jasa masa lalu. Liabilitas imbalan pasti dihitung secara tahunan oleh aktuaris independen menggunakan metode *Projected Unit Credit*. Nilai kini dari liabilitas imbalan pasti ditentukan dengan mendiskontokan estimasi arus kas yang dikeluarkan di masa depan menggunakan tingkat bunga obligasi jangka panjang yang berkualitas tinggi dalam mata uang Rupiah di mana imbalan tersebut akan dibayarkan, serta memiliki kriteria jatuh tempo yang mendekati dengan kriteria liabilitas pensiun tersebut.

Keuntungan dan kerugian aktuarial yang timbul dari penyesuaian dan perubahan dalam asumsi-asumsi aktuarial (pengukuran kembali) langsung diakui seluruhnya di ekuitas melalui penghasilan komprehensif lain pada saat terjadinya.

m. Perpajakan

Beban pajak terdiri dari pajak kini dan pajak tangguhan. Pajak diakui dalam laporan laba rugi, kecuali jika pajak tersebut terkait dengan transaksi atau kejadian yang diakui di penghasilan komprehensif lain atau langsung diakui ke ekuitas. Dalam hal ini, pajak tersebut masing-masing diakui dalam penghasilan komprehensif lain atau ekuitas.

Beban pajak kini dihitung berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku pada tanggal pelaporan keuangan. Manajemen Perusahaan mengevaluasi secara periodik implementasi terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, terutama yang memerlukan interpretasi lebih lanjut mengenai pelaksanaannya, termasuk juga evaluasi terhadap surat ketetapan pajak yang diterima dari kantor pajak. Lebih lanjut, manajemen membentuk cadangan jika dianggap perlu berdasarkan jumlah yang diestimasikan akan dibayarkan ke otoritas pajak.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

l. Employee benefit liabilities *(continued)*

A defined benefit plan is a pension plan that defines an amount of pension that will be received by the employee on becoming entitled to a pension, which usually depends on one or more factors such as age, years of service, and compensation.

The liability recognised in the statement of financial position in respect of defined benefit pension plans is the present value of defined benefit obligation at the statement of financial position date less fair value of plan assets, together with adjustments for unrecognised actuarial gains or losses and past service cost. Defined benefit obligation is calculated annually by independent actuaries using the "Projected Unit Credit" method. The present value of the defined benefit obligation is determined by discounting the estimated future cash outflows using interest rates of high quality long term bonds that are denominated in Rupiah in which the benefit will be paid, and that have terms to maturity approximating the terms of the related pension liability.

Actuarial gains and losses arising from experience adjustments and changes in actuarial assumptions (remeasurement) are charged or credited to equity in other comprehensive income in which they are incurred.

m. Taxation

Tax expenses comprise current and deferred tax. Tax is recognised in the profit or loss, except to the extent that it relates to items recognised in other comprehensive income or directly in equity. In this case, the tax is also recognised in other comprehensive income or directly in equity, respectively.

The current income tax charge is calculated on the basis of tax laws enacted or substantively enacted at the reporting date. The Company's management periodically evaluates the implementation of prevailing tax regulations, especially those that are subject to further interpretation on its implementation, including evaluation on tax assessment letters received from tax authorities. Where appropriate, management establishes provisions based on the amounts expected to be paid to the tax authorities.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

m. Perpajakan (lanjutan)

Pajak penghasilan tangguhan diakui, dengan menggunakan metode balance sheet liability untuk semua perbedaan temporer antara dasar pengenaan pajak aset dan liabilitas dengan nilai tercatatnya pada laporan keuangan. Pajak penghasilan tangguhan ditentukan dengan menggunakan tarif pajak yang telah berlaku atau secara substantif telah berlaku pada akhir periode pelaporan dan diharapkan diterapkan ketika aset pajak penghasilan tangguhan direalisasi atau liabilitas pajak penghasilan tangguhan diselesaikan.

Aset pajak penghasilan tangguhan diakui hanya jika besar kemungkinan jumlah penghasilan kena pajak di masa depan akan memadai untuk dikompensasi dengan perbedaan temporer yang masih dapat dimanfaatkan.

Aset dan liabilitas pajak penghasilan tangguhan dapat saling hapus apabila terdapat hak yang berkekuatan hukum untuk melakukan saling hapus antara aset pajak kini dengan liabilitas pajak kini dan apabila aset dan liabilitas pajak penghasilan tangguhan dikenakan oleh otoritas perpajakan yang sama, baik atas entitas kena pajak yang sama ataupun berbeda dan adanya niat untuk melakukan penyelesaian saldo-saldo tersebut secara neto.

Koreksi atas liabilitas pajak diakui pada saat surat ketetapan pajak diterima, atau apabila diajukan keberatan dan/atau banding, maka koreksi diakui pada saat keputusan atas keberatan dan/atau banding tersebut diterima. Manajemen juga dapat membentuk pencadangan terhadap liabilitas pajak di masa depan sebesar jumlah yang diestimasikan akan dibayarkan ke kantor pajak, jika berdasarkan evaluasi pada tanggal laporan posisi keuangan terdapat risiko pajak yang *probable*. Asumsi dan estimasi yang digunakan dalam perhitungan pembentukan cadangan tersebut memiliki unsur ketidakpastian.

n. Transaksi dengan pihak-pihak berelasi

Perusahaan melakukan transaksi dengan pihak-pihak berelasi sebagaimana didefinisikan dalam PSAK 7 “Pengungkapan Pihak-Pihak Berelasi".

Jenis transaksi dan saldo yang signifikan dengan pihak-pihak berelasi diungkapkan dalam catatan atas laporan keuangan.

2. *SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES* *(continued)*

m. Taxation *(continued)*

Deferred income tax is recognised, using the balance sheet liability method, on temporary differences arising between the tax bases of assets and liabilities and their carrying amounts in the financial statements. Deferred income tax is determined using tax rates that have been enacted or substantially enacted as at reporting period and is expected to apply when the related deferred income tax asset is realised or the deferred income tax liability is settled.

Deferred income tax assets are recognised only to the extent that it is probable that future taxable profit will be available against which the temporary differences can be utilised.

Deferred income tax assets and liabilities are offset when there is a legally enforceable right to offset current tax assets against current tax liabilities and when the deferred income taxes assets and liabilities relate to income taxes levied by the same taxation authority on either the same taxable entity or different taxable entities where there is an intention to settle the balances on a net basis.

Correction to taxation obligations are recorded when an assessment is received, or if appealed against, then the result of the appeal is determined. Management provides provision for future tax liability at the amount that will be payable to the tax office on probable tax exposure, based on assessment as at the date of statement of financial position. Assumption and estimation used in the computing provision may involve element of uncertainty.

n. Transaction with related parties

The Company enters into transactions with related parties as defined in SFAS 7 “Related Party Disclosures”.

The nature of significant transactions and balances of accounts with related parties are disclosed in the notes to the financial statements.

2. KEBIJAKAN AKUNTANSI YANG SIGNIFIKAN (lanjutan)

o. Dividen

Distribusi dividen kepada pemilik Perusahaan diakui sebagai liabilitas dalam laporan keuangan Perusahaan pada periode dimana dividen telah disetujui oleh pemegang saham Perusahaan.

2. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES *(continued)*

o. Dividend

Dividend distribution to the Company's shareholders is recognised as a liability in the Company's financial statements in the period in which the dividends are approved by the Company's shareholders.

3. ESTIMASI DAN PERTIMBANGAN AKUNTANSI YANG PENTING

Beberapa estimasi dan asumsi dibuat dalam rangka penyusunan laporan keuangan dimana dibutuhkan pertimbangan manajemen dalam menentukan metodologi yang tepat untuk penilaian aset dan liabilitas.

Manajemen membuat estimasi dan asumsi yang berimplikasi pada pelaporan nilai aset dan liabilitas atas tahun keuangan satu tahun kedepan. Semua estimasi dan asumsi yang diharuskan oleh PSAK adalah estimasi terbaik yang didasarkan standar yang berlaku. Estimasi dan pertimbangan dievaluasi secara terus menerus dan berdasarkan pengalaman masa lalu dan faktor-faktor lain termasuk harapan atas kejadian yang akan datang.

Walaupun estimasi ini dibuat berdasarkan pengetahuan terbaik manajemen atas kejadian dan tindakan saat ini, hasil yang timbul mungkin berbeda dengan jumlah yang diestimasi semula.

Sumber utama ketidakpastian estimasi:

a. Estimasi klaim

Perusahaan wajib membentuk cadangan untuk pembayaran klaim yang timbul. Cadangan ini merupakan biaya yang diharapkan untuk menyelesaikan klaim yang telah terjadi, tetapi masih dalam proses pada tanggal laporan posisi keuangan. Perusahaan menetapkan cadangan berdasarkan jenis produk, jenis dan periode penjaminan, dan tahun kejadian. Ada dua kategori cadangan: cadangan untuk klaim yang sudah dilaporkan dan cadangan untuk klaim yang sudah terjadi tetapi belum dilaporkan ("IBNR").

Cadangan Perusahaan untuk klaim yang sudah dilaporkan adalah berdasarkan pada estimasi pembayaran di masa mendatang untuk menyelesaikan klaim yang sudah dilaporkan. Perusahaan membuat estimasi tersebut berdasarkan pada fakta-fakta yang tersedia pada saat cadangan ditetapkan.

Cadangan untuk klaim yang terjadi tetapi belum dilaporkan ("IBNR") dihitung menggunakan metode teknis asuransi dengan menggunakan asumsi aktuaria.

3. CRITICAL ACCOUNTING ESTIMATES AND JUDGEMENTS

Certain estimates and assumptions are made in the preparation of the financial statements. These often require management judgement in determining the appropriate methodology for valuation of assets and liabilities.

Management makes estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities within the next financial year. All estimates and assumptions required in conformity with SFAS are best estimates undertaken in accordance with the applicable standard. Estimates and judgements are evaluated on a continuous basis, and are based on past experience and other factors, including expectations with regard to future events.

Although these estimates are based on management's best knowledge of current events and activities, actual results may differ from those estimates.

Key sources of estimation uncertainty:

a. Claim estimates

The Company is required to establish reserves for payment of claim that arise. These reserves represent the expected ultimate cost to settle claims occurred prior to, but are still outstanding as of the statement of financial position date. The Company establishes its reserves by product line, type and extent of coverage, and year of occurrence. There are two categories of reserves: reserves for reported losses and reserves for incurred but not reported ("IBNR") losses.

The Company's reserves for reported losses are based on estimates of future payments to settle reported claims. The Company bases such estimates on the facts available at the time the reserves are established.

The provision for incurred but not reported ("IBNR") is calculated using insurance technical method based on actuarial assumptions.

3. ESTIMASI DAN PERTIMBANGAN AKUNTANSI YANG PENTING (lanjutan)

Sumber utama ketidakpastian estimasi: (lanjutan)

b. Liabilitas imbalan kerja

Liabilitas imbalan kerja ditentukan berdasarkan perhitungan dari aktuaris. Perhitungan aktuaria mengunakan asumsi-asumsi seperti tingkat diskonto, tingkat pengembalian investasi, tingkat kenaikan gaji, tingkat kematian, tingkat pengunduran diri, dan lain-lain.

c. Penyisihan kerugian penurunan nilai

Perusahaan meninjau kembali piutang premi dan piutang reasuransi yang dimiliki pada setiap tanggal pelaporan untuk menilai apakah penurunan nilai harus diakui dalam laporan laba rugi. Secara khusus, justifikasi manajemen diperlukan dalam estimasi jumlah dan waktu arus kas di masa mendatang ketika menentukan penurunan nilai.

Dalam estimasi arus kas ini, Perusahaan membuat justifikasi tentang situasi keuangan tertanggung atau perusahaan asuransi. Estimasi-estimasi ini didasarkan pada asumsi-asumsi tentang sejumlah faktor dan hasil aktual mungkin berbeda, seperti yang tercermin dalam perubahan penyisihan kerugian penurunan nilai tersebut di masa datang.

d. Pengujian kecukupan liabilitas

Pengujian kecukupan liabilitas asuransi yang meliputi *review* atas cadangan premi dan cadangan klaim telah dilakukan dengan menggunakan perhitungan teknik aktuaria dimana digunakan asumsi dan estimasi aktuaria masa depan.

Berdasarkan hasil tes kecukupan liabilitas pada tanggal pelaporan, liabilitas yang dicatat oleh Perusahaan telah memadai. Oleh karena itu tidak terdapat kekurangan liabilitas asuransi yang dibebankan ke laporan laba rugi tahun berjalan.

e. Aset reasuransi

Aset yang timbul dari kontrak reasuransi juga dihitung dengan menggunakan metode di atas. Selain itu, pemulihan aset ini dinilai secara periodik untuk memastikan bahwa jumlahnya mencerminkan jumlah yang pada akhirnya akan diterima, mempertimbangkan faktor-faktor seperti *counterparty* dan risiko kredit. Penurunan nilai diakui di mana terdapat bukti objektif bahwa Perusahaan tidak dapat menerima jumlah yang terhutang untuk itu dan jumlah ini dapat diukur secara andal (lihat Catatan 14).

3. CRITICAL ACCOUNTING ESTIMATES AND JUDGEMENTS *(continued)*

Key sources of estimation uncertainty: (continued)

b. Employee benefit liabilities

Employee benefits are determined based on actuarial valuation. The actuary valuation involves making assumptions about discount rate, expected rate of return on investments, future salary increases, mortality rate, resignation rate, and others.

c. Allowance for impairment losses

The Company reviews premium receivables and due from reinsurers at each reporting date to assess whether impairment should be recognised in the statements of income. In particular, justification made by management is required to estimate the amount and timing of future cash flows when determining impairment.

In the estimation of cash flows, the Company makes the justification of the insurer's financial situation. These estimates are based on assumptions about a number of factors and actual results may differ, as reflected in changes in the provision for impairment in the future.

d. Liability adequacy testing

The liability adequacy testing consist of review on premium reserve and claim reserve has been performed using actuary technical method which using the future actuarial assumptions and estimations.

Based on liability adequacy testing at the reporting date, the Company's liabilities are adequate. Therefore, no insurance liability deficiency to be charged into the current year profit and loss.

e. Reinsurance assets

Assets arising from reinsurance contracts are also computed using the above methods. In addition, the recoverability of these assets is assessed on a periodic basis to ensure that the balance is reflective of the amounts that will ultimately be received, taking into consideration factors such as counterparty and credit risk. Impairment is recognised where there is objective evidence that the Company may not receive amounts due to it and these amounts can be reliably measured (refer to Note 14).

4. KAS DAN KAS PADA BANK / *4. CASH AND CASH IN BANKS*

	2020	2019	
Kas	34,551	45,017	***Cash***
Bank			***Banks***
Rupiah			*Rupiah*
Pihak berelasi:			*Related parties:*
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	35,590,397	8,697,114	*PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*
PT Bank Syariah Mandiri*)	4,377,533	3,543,582	*PT Bank Syariah Mandiri*)*
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	2,955,979	2,912,344	*PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	993,644	978,679	*PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*
PT Bank Mandiri Taspen Pos	2,516	2,644	*PT Bank Mandiri Taspen Pos*
Pihak ketiga:			*Third parties:*
PT Bank Central Asia Tbk	16,929,158	6,001,982	*PT Bank Central Asia Tbk*
PT Bank HSBC Indonesia	15,496,102	7,534,526	*PT Bank HSBC Indonesia*
Citibank N.A., Cabang Indonesia	1,668,186	191,377	*Citibank N.A., Indonesia Branch*
PT Bank CIMB Niaga Tbk	294,764	287,859	*PT Bank CIMB Niaga Tbk*
PT Bank Danamon Indonesia Tbk	59,599	59,599	*PT Bank Danamon Indonesia Tbk*
PT Bank ICBC Indonesia	29,897	29,897	*PT Bank ICBC Indonesia*
PT Bank UOB Indonesia	3,605	3,605	*PT Bank UOB Indonesia*
PT Bank Permata Tbk	1,947	2,065	*PT Bank Permata Tbk*
	78,403,327	30,245,273	
Dolar AS			*USD*
Pihak berelasi:			*Related party:*
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	1,372,002	2,670,602	*PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*
Pihak ketiga:			*Third parties:*
PT Bank HSBC Indonesia	497,613	18,999,278	*PT Bank HSBC Indonesia*
Citibank N.A., Cabang Indonesia	5,455		*Citibank N.A., Indonesia Branch*
Dolar Singapura			*SGD*
Pihak berelasi:			*Related party:*
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	-	57,721	*PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*
	1,875,070	21,727,601	
	80,312,948	52,017,891	

Termasuk di dalam kas dan kas pada bank pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 1.486.999 dan Rp 1.854.235 (lihat Catatan 43).

Included in the cash and cash in banks as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 1,486,999 and Rp 1,854,235, respectively (refer to Note 43).*

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

*) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah telah melakukan penggabungan usaha menjadi PT Bank Syariah Indonesia efektif tanggal 1 Februari 2021.

*) *PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah has been mergered into PT Bank Syariah Indonesia effective on 1 February 2021.*

5. PIUTANG HASIL INVESTASI / *5. INVESTMENT INCOME RECEIVABLES*

	2020	2019	
Bunga deposito			*Interest of deposits*
Rupiah			*Rupiah*
Pihak berelasi	336,673	420,259	*Related parties*
Pihak ketiga	641,795	666,845	*Third parties*
Bunga deposito			*Time deposits*
US Dollar			*US Dollar*
Pihak berelasi	775	1,097	*Related parties*
Pihak ketiga	3,027	1,637	*Third parties*
Bunga obligasi			*Interest of bonds*
Rupiah			*Rupiah*
Pihak berelasi	4,725,423	4,970,884	*Related parties*
Pihak ketiga	159,905	292,284	*Third parties*
US Dollar			*US Dollar*
Pihak berelasi	597,992	619,319	*Related parties*
Pihak ketiga	-	-	*Third parties*
	6,465,590	6,972,325	

5. PIUTANG HASIL INVESTASI (lanjutan)

Termasuk di dalam piutang hasil invetasi pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 2.644 dan Rp 377 (lihat Catatan 43).

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

5. INVESTMENT INCOME RECEIVABLES *(continued)*

Included in the above investment income receivables as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 2,644 and Rp 377, respectively (refer to Note 43).*

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

6. DEPOSITO WAJIB DAN DEPOSITO BERJANGKA / ***6. STATUTORY DEPOSITS AND TIME DEPOSITS***

	2020	2019	
Deposito wajib			***Statutory deposits***
Rupiah			*Rupiah*
Pihak berelasi:			*Related parties:*
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	9,000,000	9,000,000	*PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	6,000,000	6,000,000	*PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*
PT Bank BRISyariah Tbk*)	2,500,000	-	*PT Bank BRISyariah Tbk*)*
PT Bank Tabungan Negara, unit Syariah	2,500,000	-	*PT Bank Tabungan Negara, Syariah unit*
Pihak ketiga:			*Third parties:*
PT Bank Permata Tbk	12,000,000	12,000,000	*PT Bank Permata Tbk*
PT Bank Danamon Indonesia Tbk	5,000,000	5,000,000	*PT Bank Danamon Indonesia Tbk*
PT Bank DBS Indonesia	5,000,000	5,000,000	*PT Bank DBS Indonesia*
PT Bank UOB Indonesia	3,000,000	3,000,000	*PT Bank UOB Indonesia*
	45,000,000	40,000,000	
Deposito berjangka			***Time deposits***
Rupiah			*Rupiah*
Pihak berelasi:			*Related parties:*
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	92,150,000	74,516,422	*PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*
PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk	67,000,000	61,000,000	*PT Bank Negara Indonesia Tbk (Persero)Tbk*
PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	58,000,000	85,660,647	*PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*
PT Bank Mandiri Taspen Pos	46,500,000	45,000,000	*PT Bank Mandiri Taspen Pos*
PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	38,000,000	86,000,000	*PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*
PT Bank Tabungan Negara unit Syariah	22,970,000	3,240,956	*PT Bank Tabungan Negara Syariah unit*
PT Bank Syariah Mandiri*)	4,060,000	4,002,865	*PT Bank Syariah Mandiri*)*
PT Bank BRISyariah Tbk*)	210,000	2,601,047	*PT Bank BRISyariah Tbk*)*
Pihak ketiga:			*Third parties:*
PT Bank CIMB Niaga Tbk	74,000,000	9,000,000	*PT Bank CIMB Niaga Tbk*
PT Bank OCBC NISP Tbk	58,500,000	84,500,000	*PT Bank OCBC NISP Tbk*
PT Bank Maybank Indonesia Tbk	55,500,000	55,500,000	*PT Bank Maybank Indonesia Tbk*
PT Bank Danamon Indonesia Tbk	28,500,000	55,700,000	*PT Bank Danamon Indonesia Tbk*
PT Bank Permata Tbk	10,500,000	10,500,000	*PT Bank Permata Tbk*
PT Bank Danamon Indonesia Tbk, unit Syariah	8,470,000	8,247,055	*PT Bank Danamon Indonesia Tbk, Syariah unit*
PT Bank ICBC Indonesia	6,000,000	82,658,235	*PT Bank ICBC Indonesia*
PT Bank OCBC NISP Tbk, unit Syariah	3,470,000	3,244,923	*PT Bank OCBC NISP Tbk, Syariah unit*
PT Bank CIMB Niaga Tbk, unit Syariah	3,170,000	2,889,317	*PT Bank CIMB Niaga Tbk, Syariah unit*
PT Bank Maybank Indonesia Tbk, unit Syariah	2,710,000	2,597,671	*PT Bank Maybank Indonesia Tbk, Syariah unit*
PT Bank UOB Indonesia	-	29,365,953	*PT Bank UOB Indonesia*
PT Bank CTBC Indonesia	-	14,000,000	*PT Bank CTBC Indonesia*
PT Bank HSBC Indonesia	-	8,000,000	*PT Bank HSBC Indonesia*
	579,710,000	728,225,091	

*) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah telah melakukan penggabungan usaha menjadi PT Bank Syariah Indonesia efektif tanggal 1 Februari 2021.

**) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah has been mergered into PT Bank Syariah Indonesia effective on 1 February 2021.*

6. DEPOSITO WAJIB DAN DEPOSITO BERJANGKA (lanjutan) / *6. STATUTORY DEPOSITS AND TIME DEPOSITS (continued)*

	2020	2019	
Deposito berjangka (lanjutan)			***Time deposits** (continued)*
Dolar AS			*USD*
Pihak berelasi:			*Related parties:*
PT Bank Rakyat Negara (Persero) Tbk	15,859,764	2,780,200	*PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk*
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	3,949,400	3,892,280	*PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk*
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	-	31,200	*PT Bank Mandiri (Persero) Tbk*
Pihak ketiga:			*Third parties:*
PT Bank UOB Indonesia	38,634,876	13,483,970	*PT Bank UOB Indonesia*
PT Bank ICBC Indonesia	22,222,168	-	*PT Bank ICBC Indonesia*
PT Bank OCBC NISP Tbk	11,288,452	-	*PT Bank OCBC NISP Tbk*
	91,954,660	20,187,650	
	716,664,660	788,412,741	

Deposito wajib merupakan jumlah jaminan yang diadministrasikan oleh bank kustodian yang tidak terafiliasi sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 158/PMK.010/2008 tanggal 28 Oktober 2008.

The placement of statutory deposits represent statutory amounts administered by non affiliated custodian bank in compliance with the Minister of Finance Regulation No. 158/PMK.010/2008 dated 28 October 2008.

Termasuk di dalam deposito wajib dan deposito berjangka pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 1.810.000 dan Rp 660.000 (lihat Catatan 43).

Included in the above statutory deposits and time deposits as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 1,810,000 and Rp 660,000, respectively (refer to Note 43).*

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

Deposito wajib dan berjangka memperoleh suku bunga tahunan berkisar sebagai berikut:

Statutory deposits and time deposits earned annual interest at rates ranging as follows:

	2020	2019	
Deposito wajib			***Statutory deposits***
Rupiah	3.50% - 7.75%	4.17% - 7.75%	*Rupiah*
Deposito berjangka			***Time deposits***
Rupiah	3.00% - 7.75%	3.50% - 7.75%	*Rupiah*
Dolar AS	0.30% - 2.00%	1.00% - 2.00%	*USD*

7. PIUTANG PREMI - BERSIH / *7. PREMIUM RECEIVABLES - NET*

	2020	2019	
Pihak ketiga	194,565,777	192,881,941	*Third parties*
Dikurangi:			*Less:*
Penyisihan kerugian penurunan nilai	(8,174,766)	(9,638,706)	*Allowance for impairment losses*
	186,391,011	183,243,235	

7. PIUTANG PREMI - BERSIH (lanjutan) / *PREMIUM RECEIVABLES - NET (continued)*

Perubahan penyisihan kerugian penurunan nilai adalah sebagai berikut:

Changes in the allowance for impairment losses are as follows:

	2020	2019	
Saldo awal	9,638,706	5,888,864	*Beginning balance*
(Pembalikan)/penambahan selama tahun berjalan	(1,463,940)	3,749,842	*(Reversal)/addition during the year*
Saldo akhir	8,174,766	9,638,706	*Ending balance*

Direksi berpendapat bahwa penyisihan kerugian penurunan nilai tersebut telah memadai untuk menutupi kerugian yang mungkin timbul dari tidak tertagihnya piutang premi.

The Directors believe that the allowance for impairment losses is adequate to cover possible losses on uncollectible premium receivables.

Termasuk di dalam piutang premi pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 1.979.351 dan Rp 1.457.411 (lihat Catatan 43).

Included in the above premium receivables as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 1,979,351 and Rp 1,457,411, respectively (refer to Note 43).*

8. PIUTANG REASURANSI - BERSIH / *DUE FROM REINSURERS - NET*

	2020	2019	
Pihak berelasi	66,491,779	61,084,380	*Related parties*
Pihak ketiga	69,804,388	39,659,080	*Third parties*
Dikurangi:			*Less:*
Penyisihan kerugian penurunan nilai	(8,599,597)	(8,699,710)	*Allowance for impairment losses*
	127,696,570	92,043,750	

Perubahan penyisihan kerugian penurunan nilai adalah sebagai berikut:

Changes in the allowance for impairment losses are as follows:

	2020	2019	
Saldo awal	8,699,710	1,814,283	*Beginning balance*
(Pembalikan)/penambahan selama tahun berjalan	(100,113)	6,885,427	*(Reversal)/addition during the year*
Saldo akhir	8,599,597	8,699,710	*Ending balance*

Direksi berpendapat bahwa penyisihan kerugian penurunan nilai tersebut telah memadai untuk menutupi kerugian yang mungkin timbul dari tidak tertagihnya piutang reasuransi.

The Directors believe that the allowance for impairment losses is adequate to cover possible losses on uncollectible due from reinsurers.

Termasuk di dalam piutang reasuransi pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 1.030 dan Rp 26.575 (lihat Catatan 43).

Included in the above due from reinsurers as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 1,030 and Rp 26,575, respectively (refer to Note 43).*

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

9. BEBAN DIBAYAR DIMUKA / *PREPAID EXPENSES*

	2020	2019	
Sewa	3,455,275	1,558,660	*Rental*
Asuransi karyawan	1,971,104	1,975,107	*Employee insurance*
Lain-lain	1,283,439	1,769,702	*Others*
	6,709,818	5,303,469	

10. OBLIGASI / *10. BONDS*

	2020	2019	
Tersedia untuk dijual:			***Available-for-sale:***
Obligasi pemerintah	289,580,090	279,174,916	*Government bonds*
Obligasi korporasi	22,603,760	47,483,248	*Corporate bonds*
Obligasi syariah	6,678,447	6,283,868	*Syariah bonds*
	318,862,297	332,942,032	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

11. PENYERTAAN LANGSUNG / *11. DIRECT PARTICIPATION*

Akun ini merupakan penyertaan langsung di PT Asuransi Maipark Indonesia yang ditempatkan pada tahun 2004 dan di Konsorsium Asuransi Risiko Khusus ("KARK") dan Konsorsium Asuransi Mikro ("KOSMIK"). Saldo di PT Asuransi Maipark Indonesia per tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 sebesar Rp 403.700 dengan jumlah saham sebanyak 4.037 lembar saham dengan nominal per lembar saham sebesar Rp 100.000. Sedangkan saldo di KARK dan KOSMIK per 31 Desember 2020 dan 2019 sebesar Rp 520.000 dengan jumlah saham dimiliki sebanyak 5.200 lembar saham dengan nominal per lembar saham sebesar Rp 100.000.

This account represents direct participation in PT Asuransi Maipark Indonesia which was placed in 2004 and Special Risk Insurance Consortium ("KARK") and Micro Insurance Consortium ("KOSMIK"). Balance as at 31 December 2020 and 2019 in PT Asuransi Maipark Indonesia amounted to Rp 403,700, consist of 4,037 shares with par value of Rp 100,000 per share. While, balance in KARK and KOSMIK as at 31 December 2020 and 2019 amounted to Rp 520,000 consist of 5,200 shares owned with par value of Rp 100,000 per share.

12. ASET TETAP - BERSIH / *12. FIXED ASSETS - NET*

	31 Desember/*December* 2020				
	Saldo awal/ ***Beginning balance***	**Penambahan/** ***Additions***	**Pengurangan/** ***Deductions***	**Saldo akhir/** ***Ending balance***	
Harga perolehan					***Cost***
Inventaris kantor	19,232,994	27,927	(209,207)	19,051,714	*Office equipments*
Kendaraan bermotor	95,085	-	(23,950)	71,135	*Motor vehicles*
Komputer	7,512,446	6,600,699	(21,149)	14,091,996	*Computers*
Renovasi	8,491,829	54,950	-	8,546,779	*Renovations*
Aset dalam penyelesaian	155,592	-	(155,592)	-	*Work in progress*
	35,487,946	6,683,576	(409,898)	41,761,624	
Aset Hak Guna					***Leased Asset***
Gedung	-	21,231,896	-	21,231,896	*Building*
	-	21,831,896	-	21,831,896	
	35,487,946	27,915,472	(409,898)	62,993,520	
Akumulasi penyusutan					***Accumulated depreciation***
Inventaris kantor	18,252,603	526,336	(209,207)	18,569,732	*Office equipments*
Kendaraan bermotor	95,093	3,340	(23,950)	74,483	*Motor vehicles*
Komputer	7,462,716	574,104	(21,149)	8,015,671	*Computers*
Renovasi	7,298,486	665,448	-	7,963,934	*Renovations*
	33,108,898	1,769,228	(254,306)	34,623,820	
Aset Hak Guna					***Leased Asset***
Gedung	-	9,599,911	-	9,599,911	*Building*
	-	9,599,911	-	9,599,911	
	33,108,898	11,369,139	(254,306)	44,223,731	
Nilai buku bersih	2,379,048			18,769,789	***Net book value***

12. ASET TETAP - BERSIH (lanjutan) / *12. FIXED ASSETS - NET (continued)*

Termasuk di dalam biaya perolehan aset hak-guna pada 31 Desember 2020 adalah penambahan aset hak-guna terkait dampak penerapan PSAK 73 pada 1 Januari 2020 sebesar Rp 18.218.449 (lihat Catatan 2b).

Included in the cost of leased asset as of 31 December 2020 are additions of leased assets relating to impact of SFAS 73 implementation as at 1 January 2020 amounting to Rp 18,218,449 (refer to Note 2b).

	31 Desember/*December* 2019				
	Saldo awal/ *Beginning balance*	Penambahan/ *Additions*	Pengurangan/ *Deductions*	Saldo akhir/ *Ending balance*	
Harga perolehan					***Cost***
Inventaris kantor	19,129,248	103,746	-	19,232,994	*Office equipments*
Kendaraan bermotor	106,785	-	(11,700)	95,085	*Motor vehicles*
Komputer	7,506,872	26,914	(21,340)	7,512,446	*Computers*
Renovasi	8,432,510	59,319	-	8,491,829	*Renovations*
Aset dalam penyelesaian	-	155,592	-	155,592	*Work in progress*
	35,175,415	345,571	(33,040)	35,487,946	
Akumulasi penyusutan					***Accumulated depreciation***
Inventaris kantor	16,898,727	1,353,876	-	18,252,603	*Office equipments*
Kendaraan bermotor	91,753	3,340	-	95,093	*Motor vehicles*
Komputer	7,366,524	110,749	(14,557)	7,462,716	*Computers*
Renovasi	6,208,295	1,101,891	(11,700)	7,298,486	*Renovations*
	30,565,299	2,569,856	(26,257)	33,108,898	
Nilai buku bersih	4,610,116			2,379,048	***Net book value***

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, aset tetap diasuransikan terhadap risiko kebakaran dan risiko lainnya. Direksi berpendapat bahwa nilai pertanggungan tersebut cukup untuk menutupi kemungkinan kerugian atas aset yang dipertanggungkan.

As at 31 December 2020 and 2019, fixed assets are covered by insurance against losses of fire and other risks. The Directors believe that the insurance coverage is adequate to cover possible losses on the assets insured.

Berdasarkan evaluasi Direksi, tidak terdapat kejadian-kejadian atau perubahan-perubahan keadaan yang mengindikasikan adanya penurunan nilai aset tetap pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019.

Based on the Directors' assessment, there have been no events or changes in circumstances which may indicate impairment in value of fixed assets as at 31 December 2020 and 2019.

13. ASET TIDAK BERWUJUD - BERSIH / *13. INTANGIBLE ASSETS - NET*

	31 Desember/*December* 2020				
	Saldo awal/ *Beginning balance*	Penambahan/ *Additions*	Pengurangan/ *Deductions*	Saldo akhir/ *Ending balance*	
Harga perolehan					***Cost***
Sistem IT	11,065,018	-	-	11,065,018	*IT system*
Komputer	9,750,812	1,182,641	-	10,933,453	*Computer*
	20,815,830	1,182,641	-	21,998,471	
Akumulasi amortisasi					***Accumulated amortisation***
Sistem IT	8,961,744	1,064,823	-	10,026,567	*IT system*
Komputer	6,645,079	1,258,169	-	7,903,248	*Computer*
	15,606,823	2,322,992	-	17,929,815	
Nilai buku bersih	5,209,007			4,068,656	***Net book value***

	31 Desember/*December* 2019				
	Saldo awal/ *Beginning balance*	Penambahan/ *Additions*	Pengurangan/ *Deductions*	Saldo akhir/ *Ending balance*	
Harga perolehan					***Cost***
Sistem IT	11,688,724	366,397	(990,103)	11,065,018	*IT system*
Komputer	9,750,812	-	-	9,750,812	*Computer*
	21,439,536	366,397	(990,103)	20,815,830	
Akumulasi amortisasi					***Accumulated amortisation***
Sistem IT	7,593,903	1,367,841	-	8,961,744	*IT system*
Komputer	5,580,254	1,064,825	-	6,645,079	*Computer*
	13,174,157	2,432,666	-	15,606,823	
Nilai buku bersih	8,265,379			5,209,007	***Net book value***

14. ASET REASURANSI / *14. REINSURANCE ASSETS*

	2020	2019	
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	118,111,450	168,359,224	*Unearned premium reserves*
Estimasi klaim	529,142,180	231,703,961	*Estimated claims*
IBNR	219,394,790	102,706,217	*IBNR*
	866,648,420	502,769,402	

Termasuk di dalam aset reasuransi pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 2.193.047 dan Rp 4.898.661 (lihat Catatan 43).

Included in the above reinsurance assets as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 2,193,047 and 4,898,661, respectively (refer to Note 43).*

15. BIAYA AKUISISI TANGGUHAN / *15. DEFERRED ACQUISITION COSTS*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	27,870,859	41,033,509	*Motor vehicle*
Kebakaran	21,765,569	27,635,341	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	78,815,741	94,018,439	*Personal accident and health*
Aneka	29,175,926	21,079,833	*Miscellaneous*
Rangka kapal	1,245,518	1,204,582	*Marine hull*
Pengangkutan	304,042	136,856	*Cargo*
	159,177,655	185,108,560	

16. ASET LAIN-LAIN / *16. OTHER ASSETS*

	2020	2019	
Beban ditangguhkan	13,921,082	21,460,082	*Deferred charges*
Bank suspense	12,642,549	2,355,356	*Bank Suspense*
Piutang *salvage & excess*	2,608,583	128,935	*Salvage & excess receivables*
Uang jaminan	2,140,894	4,369,274	*Refundable deposit*
Kelebihan pembayaran klaim	1,223,551	1,817,227	*Excess of claim*
Pinjaman karyawan	1,005,103	1,669,441	*Staff loan*
Pembayaran dimuka	440,526	496,160	*Advance*
Lain-lain	2,073,068	1,339,098	*Others*
	36,055,356	33,635,573	

17. UTANG REASURANSI / *17. DUE TO REINSURERS*

	2020	2019	
Pihak berelasi	64,496,626	73,958,444	*Related parties*
Pihak ketiga	72,473,756	34,113,492	*Third parties*
	136,970,382	108,071,936	

Termasuk di dalam utang reasuransi pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 539.218 dan Rp 677.929 (lihat Catatan 43).

Included in the above due to reinsurers as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 539,218 and Rp 677,929, respectively (refer to Note 43).*

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

18. UTANG KOMISI / *18. COMMISSION PAYABLES*

	2020	2019	
Pihak berelasi	15,360,425	20,899,782	*Related parties*
Pihak ketiga	40,397,541	17,300,384	*Third parties*
	55,757,966	38,200,166	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

19. UTANG KLAIM / *19. CLAIM PAYABLES*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	3,112,597	903,309	*Motor vehicle*
Kebakaran	5,072,065	249,807	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	191,478	297,419	*Personal accident and health*
Aneka	79,564	185,343	*Micellaneous*
Rangka kapal	19,137,671	252,184	*Marine Hull*
Pengangkutan	833,943	2,363,569	*Cargo*
	28,427,318	4,251,631	

20. PERPAJAKAN / *20. TAXATION*

a. Utang pajak penghasilan / *a. Income taxes payable*

	2020	2019	
Pajak lainnya			*Other taxes*
- Pasal 21	704,016	654,548	*Article 21* -
- Pasal 4(2)	304,893	244,706	*Article 4(2)* -
- Pasal 23	775,923	140,774	*Article 23* -
- PPN	1,956,321	10,695	*VAT* -
- Lain-lain	64,061	-	*Others* -
	3,805,214	1,050,723	

b. Beban/(manfaat) pajak penghasilan / *b. Income tax expense/(benefit)*

	2020	2019	
Pajak tangguhan	39,489,194	(20,906,804)	*Deferred tax*

Rekonsiliasi antara beban/(manfaat) pajak Perusahaan dan hasil perkalian laba akuntansi sebelum pajak Perusahaan dengan tarif pajak yang berlaku adalah sebagai berikut:

The reconciliation between the Company's total tax expenses/(benefit) and the amounts computed by applying the statutory tax rates to the Company's income tax are as follows:

	2020	2019	
Rugi sebelum pajak penghasilan berdasarkan laporan keuangan	(49,971,868)	(98,435,169)	*Loss before tax based on financial statements*
Surplus dana *tabarru*	753,718	8,974	*Surplus on* tabarru *fund*
Rugi sebelum pajak penghasilan badan	(49,218,150)	(98,426,195)	*Loss before corporate income tax*
Pajak dihitung dengan menggunakan tarif pajak yang berlaku	(10,827,993)	(24,606,549)	*Tax calculated at applicable tax rates*
Dampak perubahan tarif pajak	42,526,095	-	*Impact on changes in tax rate*
Perbedaan tarif pajak	311,369	-	*Difference on applicable tax rate*
Perbedaan tetap:			*Permanent differences:*
Pendapatan dikenakan pajak final	(13,810,023)	(19,866,501)	*Income subject to final tax*
Beban yang tidak dapat diperhitungkan	(3,783,619)	7,557,473	*Non deductible expenses*
Akumulasi kerugian pajak yang dapat dikompensasi	25,073,365	16,008,773	*Accumulated tax loss carried forward*
Beban/(manfaat) pajak penghasilan	39,489,194	(20,906,804)	*Income tax expense/(benefit)*

20. PERPAJAKAN (lanjutan) ***20. TAXATION*** *(continued)*

b. Beban/(manfaat) pajak penghasilan (lanjutan) ***b. Income tax expense/(benefit)*** *(continued)*

Rekonsiliasi antara rugi sebelum pajak menurut laporan laba rugi dengan rugi menurut fiskal adalah sebagai berikut:

The reconciliation between loss before tax and taxable loss are as follows:

	2020	2019	
Rugi sebelum pajak penghasilan badan	(49,971,868)	(68,331,084)	*Loss before corporate income tax*
Rugi sebelum pajak PT Asuransi AXA Indonesia untuk periode 3 bulan	-	27,579,061	*Loss before tax PT Asuransi AXA Indonesia for three months period*
Surplus dana *tabarru*	753,718	8,974	*Surplus on* tabarru *fund*
Rugi sebelum pajak penghasilan badan	(49,218,150)	(40,743,049)	*Loss before corporate income tax*
Beda tetap:			*Permanent differences:*
- Biaya yang tidak diperkenankan	15,333,850	19,974,146	*Non-deductible expenses -*
- Bunga deposito	(39,320,871)	(40,451,276)	*Interest from time deposits -*
- Bunga obligasi	(24,652,019)	(4,308,306)	*Interest from obligation -*
- Jasa giro	(748,315)	(14,186,949)	*Interest from current accounts -*
- Lain-lain	(44,205,051)	1,490,711	*Others -*
- Amortisasi premium	1,948,374	(575,252)	*Amortisation of premium -*
- Beban pajak final	11,672,934	11,011,257	*Final tax expenses -*
	(79,971,098)	(27,045,669)	
Beda waktu:			*Timing differences:*
- Beban penyusutan	(309,524)	2,392,042	*Depreciation expenses -*
- Akrual dan utang lain-lain	(2,922,155)	388,687	*Accrued expenses - and other payables*
- Liabilitas imbalan kerja	(3,170,656)	21,278,720	*Employee benefit liabilities -*
- IBNR	337,977	17,557,156	*IBNR -*
- Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	(32,157,663)	(107,963,761)	*Unearned premium reserves -*
- Penyisihan kerugian penurunan nilai	(1,564,055)	1,003,626	*Allowance for impairment losses -*
	(39,786,076)	(65,343,530)	
Kerugian pajak tahun berjalan	(168,975,324)	(133,132,248)	*Current year tax loss*
Akumulasi kerugian pajak yang dapat dikompensasi :			*Accumulated tax loss carried forward:*
- tahun pajak 2017	-	(60,854,775)	*fiscal year 2017 -*
- tahun pajak 2018	(75,111,498)	(136,059,430)	*fiscal year 2018 -*
- tahun pajak 2019	(133,132,248)	-	*fiscal year 2019 -*
	(205,243,746)	(196,914,205)	
Akumulasi kerugian pajak	(377,219,070)	(330,046,453)	*Accumulated tax loss - year end*
Beban pajak penghasilan	-	-	*Income tax expense*

20. PERPAJAKAN (lanjutan) ***20. TAXATION*** *(continued)*

b. Beban pajak penghasilan (lanjutan) ***b. Income tax expense*** *(continued)*

Rekonsiliasi antara laba sebelum pajak menurut laporan laba rugi dengan laba menurut fiskal adalah sebagai berikut: (lanjutan)

The reconciliation between profit before tax and taxable income are as follows: (continued)

PT Asuransi AXA Indonesia ***PT Asuransi AXA Indonesia***

	2020	2019	
Rugi sebelum pajak penghasilan badan	-	(57,683,146)	*Loss before corporate income tax*
Beda tetap:			*Permanent differences:*
- Biaya yang tidak diperkenankan	-	(2,246,223)	*Non-deductible expenses -*
- Bunga deposito	-	(14,080,684)	*Interest from time deposits -*
- Bunga obligasi	-	(5,823,975)	*Interest from obligation -*
- Jasa giro	-	(39,562)	*Interest from current accounts -*
	-	(22,190,444)	
Beda waktu:			*Timing differences:*
- Penyisihan kerugian penurunan nilai	-	11,978,512	*Allowance - for impairment losses*
- IBNR	-	30,118,394	*IBNR -*
- Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	-	(12,945,193)	*Unearned premium reserves -*
- Akrual dan utang lain-lain	-	-	*Accrued expenses - and other payables*
- Liabilitas imbalan kerja	-	-	*Employee benefit liabilities -*
- Beban penyusutan	-	-	*Depreciation expenses -*
	-	29,151,713	
Kerugian pajak tahun berjalan	-	(50,721,877)	*Current year tax loss*

Sehubungan dengan penerapan PSAK 28 (revisi 2012), pendapatan premi untuk kontrak jangka panjang diakui sebagai pendapatan sejak berlakunya polis dan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan merupakan porsi dari pendapatan premi yang dicatat terkait dengan periode penjaminan risiko yang belum jatuh tempo. Berdasarkan peraturan perpajakan, besarnya cadangan premi tanggungan sendiri yang dapat dikurangkan sebagai biaya ditetapkan sebesar 40% dari jumlah premi tanggungan sendiri yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak yang bersangkutan. Hal ini menimbulkan perbedaan waktu dalam pengakuan pendapatan antara fiskal dan komersial.

In relation to the implementation of SFAS 28 (revised 2012), premium income for long-term insurance contract is recognised as revenue upon inception of the policy and the unearned premium reserves represent the portion of the premiums written relating to the unexpired period of risk coverage. In accordance with the tax regulation, net unearned premium reserves that can be treated as deductible expense shall be 40% from the premium received or recognised in the respective current tax year. These result in a timing difference in income recognition between fiscal and commercial bases.

Perhitungan pajak penghasilan badan untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 adalah suatu perhitungan sementara yang dibuat untuk tujuan akuntansi dan dapat berubah pada saat Perusahaan menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajaknya.

The corporate income tax calculation for the year ended 31 December 2020 is a preliminary estimate made for accounting purposes and is subject to revision when the Company lodges its Annual Corporate Tax Return.

20. PERPAJAKAN (lanjutan) / *20. TAXATION (continued)*

c. Aset pajak tangguhan - bersih / *c. Deferred tax assets - net*

	31 Desember/*December* 2020					
	Saldo awal/ *Beginning Balance*	Dikreditkan/ (dibebankan) ke laporan laba rugi/ *Credited/ (charged) to profit or loss*	Dibebankan ke laporan penghasilan komprehensif lain/ *Charged to other comprehensive income*	Dampak penurunan tarif pajak ke laporan laba rugi/*Impact on decrease in tax rate to profit or loss*	Saldo akhir/ *Ending balance*	
Liabilitas imbalan kerja	4,891,893	(634,131)	812,128	(1,574,362)	3,495,528	*Employee benefit liabilities*
Beban penyusutan	522,239	(61,905)	-	(104,448)	355,886	*Depreciation expenses*
Penyisihan kerugian penurunan nilai	8,914,897	(312,811)	-	(1,782,979)	6,819,107	*Allowance for impairment losses*
Akrual dan utang lain-lain	3,259,908	(584,431)	-	(651,982)	2,023,495	*Accrued expenses and other payables*
IBNR	31,341,577	67,595	-	(6,268,315)	25,140,857	*IBNR*
Akumulasi kerugian pajak	70,679,592	10,994,117		(14,135,918)	67,537,791	*Accumulated tax losses*
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	90,040,455	(6,431,533)	-	(18,008,091)	65,600,831	*Unearned premium reserves*
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual	(535,082)	-	(775,198)	-	(1,310,280)	*Unrealised gain on available for sale marketable securities*
	209,115,479	3,036,901	36,930	(42,526,095)	169,663,215	

	31 Desember/*December* 2019				
	Saldo awal/ *Beginning balance*	(Dibebankan) /dikreditkan ke laporan laba rugi/ *(Charged)/ credited to statements of profit or loss*	(Dibebankan)/ dikreditkan ke penghasilan komprehensif lain/ *(Charged)/ credited to other comprehensive income*	Saldo akhir/ *Ending balance*	
Liabilitas imbalan kerja	2,720,647	5,319,680	(3,148,434)	4,891,893	*Employee benefit liabilities*
Beban penyusutan	(75,772)	598,011	-	522,239	*Depreciation expenses*
Penyisihan kerugian penurunan nilai	5,669,362	250,907	-	5,920,269	*Allowance for impairment losses*
Akrual dan utang lain-lain	3,162,736	97,172	-	3,259,908	*Accrued expenses and other payables*
IBNR	19,422,689	4,389,289	-	23,811,978	*IBNR*
Akumulasi kerugian pajak	40,724,836	29,954,756	-	70,679,592	*Accumulated tax losses*
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	120,267,693	(26,990,940)	-	93,276,753	*Unearned premium reserves*
Keuntungan yang belum direalisasi atas efek-efek tersedia untuk dijual	(104,326)	-	(430,756)	(535,082)	*Unrealised gain on available for sale marketable securities*
	191,787,865	13,618,875	(3,579,190)	201,827,550	
PT Asuransi AXA Indonesia					***PT Asuransi AXA Indonesia***
Penyisihan kerugian penurunan nilai	-	2,994,628	-	2,994,628	*Allowance for impairment losses*
IBNR	-	7,529,599	-	7,529,599	*IBNR*
Cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan	-	(3,236,298)	-	(3,236,298)	*Unearned premium reserves*
	-	7,287,929	-	7,287,929	

Untuk tahun yang berakhir tanggal 31 Desember 2020, Perusahaan memutuskan untuk menghapus-buku kerugian pajak yang dapat di kompensasikan untuk tahun pajak 2017 dan sebagian untuk tahun pajak 2018 sebesar Rp 20.200.000.

Untuk tahun-tahun yang berakhir tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, Perusahaan memutuskan untuk mengakui sebagian dari akumulasi kerugian pajak yang dapat dikompensasikan untuk perhitungan asset pajak tangguhan, karena Direksi berpendapat besar kemungkinan laba kena pajak di masa yang akan datang dapat digunakan untuk merealisasikan aset pajak tangguhan tersebut. Pada tahun 31 Desember 2020, kerugian pajak yang tidak di kompensasikan oleh Perusahaan sebesar Rp 13.004.740 dan atas aset pajak tangguhan sebesar Rp 2.600.948.

Pada tanggal 31 Maret 2020, Pemerintah Republik Indonesia telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 (“Perppu-1”). Salah satu poin yang diatur dalam Perppu-1 adalah penurunan tarif pajak penghasilan badan secara bertahap dari 25% menjadi 22% untuk tahun pajak 2020-2021 dan menjadi 20% mulai tahun pajak 2022. Untuk tahun yang berakhir 31 Desember 2020, Perusahaan memutuskan untuk menerapkan tarif pajak 20% dalam membentuk aset pajak tangguhan.

For the year ended 31 December 2020, the Company decided to written-off tax loss carried forward for the fiscal year 2017 and partially for the fiscal year 2018 amounting Rp 20,200,000.

For the years ended 31 December 2020 and 2019, the Company decided to recognise a part of its accumulated tax losses carried forward in calculating the deferred tax assets, as the Directors believe it is probable that the future taxable income will be available against which the deferred tax assets can be utilised. For the years ended 31 December 2020, taxable loss that did not compensate by the Company is amounting Rp 13,004,740 and for the deferred tax asset amounting Rp 2,600,948.

On 31 March 2020, the Government of the Republic of Indonesia has issued Government Regulation in Lieu of Law No.1 Year 2020 (“Perppu-1”). One of the points regulated in Perppu-1 is the gradually reduction in Corporate income tax rate from 25% to 22% for fiscal year 2020-2021 and to 20% starting for fiscal year 2022. For the year ended 31 December 2020, the Company decided to apply tax rate at 20% in recognise deferred tax assets.

20. PERPAJAKAN (lanjutan) / *TAXATION (continued)*

c. Aset pajak tangguhan - bersih (lanjutan) / ***c. Deferred tax assets - net** (continued)*

Berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku di Indonesia, Perusahaan menghitung, menetapkan, dan membayar sendiri besarnya jumlah pajak yang terutang. Direktorat Jenderal Pajak ("DJP") dapat menetapkan atau mengubah liabilitas pajak dalam batas waktu lima tahun sejak saat terutangnya pajak.

Under the Taxation Laws of Indonesia, the Company submits tax returns on the basis of self assessment. The Directorate General of Tax ("DGT") may assess or amend taxes within five years of the time the tax becomes due.

21. AKRUAL DAN UTANG LAIN-LAIN / *ACCRUED EXPENSES AND OTHER PAYABLES*

	2020	2019	
Teknologi Informasi	57,958,757	61,061,443	*Information Technology*
Service charge	44,914,304	35,870,311	*Service charge*
Bank reconciling items	29,609,726	9,497,278	*Bank reconciling items*
Beban karyawan	21,576,379	7,779,646	*Employee expenses*
Pemasaran dan promosi	14,248,707	21,583,179	*Marketing and promotion*
Liabilitas sewa	11,805,687	-	*Lease liabilities*
Bonus	10,117,475	13,039,630	*Bonus*
Jasa Profesional	6,798,089	23,160,553	*Professional fee*
Administrasi pihak ketiga	623,954	2,032,776	*Third parties administrator*
Lain-lain	1,915,852	18,869,268	*Others*
	199,568,930	192,894,084	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

22. ESTIMASI KLAIM BRUTO / *ESTIMATED GROSS CLAIMS*

	31 Desember/*December* 2020			
	Klaim dalam proses/ *Outstanding claims*	Klaim yang terjadi namun belum dilaporkan/ *Incurred But Not Reported (IBNR)*	Jumlah/*Total*	
Kendaraan bermotor	15,009,014	11,058,497	26,067,511	*Motor vehicle*
Kebakaran	267,170,761	121,587,818	388,758,579	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	3,831,360	40,152,435	43,983,795	*Personal accident and health*
Aneka	46,058,521	53,786,281	99,844,802	*Miscellaneous*
Rangka kapal	91,040,073	41,801,347	132,841,420	*Marine hull*
Pengangkutan	265,852,874	77,147,338	343,000,212	*Cargo*
	688,962,603	345,533,716	1,034,496,319	

	31 Desember/*December* 2019			
	Klaim dalam proses/ *Outstanding claims*	Klaim yang terjadi namun belum dilaporkan/ *Incurred But Not Reported (IBNR)*	Jumlah/*Total*	
Kendaraan bermotor	21,696,676	14,870,559	36,567,235	*Motor vehicle*
Kebakaran	116,794,669	88,076,700	204,871,369	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	6,980,844	27,558,136	34,538,980	*Personal accident and health*
Aneka	47,924,022	34,998,297	82,922,319	*Miscellaneous*
Rangka kapal	107,584,301	29,057,760	136,642,061	*Marine hull*
Pengangkutan	57,647,930	33,511,070	91,159,000	*Cargo*
	358,628,442	228,072,522	586,700,964	

Termasuk di dalam estimasi klaim bruto pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 2.287.184 dan Rp 5.194.375 (lihat Catatan 43).

Included in the estimated gross claims as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 2,287,184 and Rp 5,194,375, respectively (refer to Note 43).*

23. CADANGAN ATAS PREMI YANG BELUM MERUPAKAN PENDAPATAN / *23. UNEARNED PREMIUM RESERVES*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	115,474,811	181,513,180	*Motor vehicle*
Kebakaran	175,663,857	203,175,375	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	235,578,472	281,423,765	*Personal accident and health*
Aneka	76,894,080	67,415,234	*Miscellaneous*
Rangka kapal	11,391,758	12,661,221	*Marine hull*
Pengangkutan	2,404,316	2,248,444	*Cargo*
	617,407,294	748,437,219	

Termasuk di dalam cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah dana *tabarru* masing-masing sebesar Rp 1.553.607 dan Rp 1.378.065 (lihat Catatan 43).

Included in the above unearned pemium reserves as of 31 December 2020 and 2019 are balances for tabarru *fund amounting to Rp 1,553,607 and Rp 1,378,065, respectively (refer to Note 43).*

24. KOMISI REASURANSI TANGGUHAN / *24. DEFERRED REINSURANCE COMMISSION*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	24,671	10,036	*Motor Vehicle*
Kebakaran	10,103,181	12,957,902	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	11,996,497	23,199,012	*Personal accident and health*
Aneka	8,849,624	12,110,643	*Miscellaneous*
Rangka kapal	645,841	1,374,438	*Marine hull*
Pengangkutan	114,555	231,743	*Cargo*
	31,734,369	49,883,774	

25. LIABILITAS IMBALAN KERJA / *25. EMPLOYEE BENEFIT LIABILITIES*

Liabilitas imbalan kerja pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 dihitung oleh aktuaris independen, PT Dayamandiri Dharmakonsilindo, dengan menggunakan metode *Projected Unit Credit*.

The liabilities for employee benefit as at 31 December 2020 and 2019 were calculated by an independent actuary, PT Dayamandiri Dharmakonsilindo, using the Projected Unit Credit method.

Berdasarkan laporan aktuaris independen tanggal 25 Januari 2021 dan 3 Januari 2020, asumsi aktuaria pokok yang digunakan adalah sebagai berikut:

Based on its reports dated 25 January 2021 and 3 January 2020, the actuarial valuation was carried out using the following key assumptions:

	2020	2019	
Usia pensiun normal	55 tahun/*years*	55 tahun/*years*	*Normal retirement age*
Tingkat diskonto per tahun	5.75%	7.00%	*Annual discount rate*
Tingkat kenaikan gaji	4.00%	6.00%	*Salary increment*
Tingkat mortalitas	Tabel Mortalita Indonesia 4 (2019)	Tabel Mortalita Indonesia 3 (2011)	*Mortality rate*
Tingkat ketidakmampuan	10% dari tingkat mortalita/*from mortality rate*	10% dari tingkat mortalita/*from mortality rate*	*Disability rate*
Tingkat pengunduran diri	20% pada usia 25 tahun dan menurun secara linear hingga 10% pada usia 45 tahun dan seterusnya/*20% at age 25 years old and reducing linearly to 5% at age 45 and thereafter*	20% pada usia 25 tahun dan menurun secara linear hingga 10% pada usia 45 tahun dan seterusnya/*20% at age 25 years old and reducing linearly to 5% at age 45 and thereafter*	*Resignation rate*

Berikut ini adalah hal-hal penting yang diungkapkan dalam laporan aktuaris yang mengestimasi liabilitas imbalan kerja pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019:

Followings are the key matters disclosed in the actuarial report to estimate employee benefit liabilities as at 31 December 2020 and 2019:

	2020	2019	
Nilai kini liabilitas yang didanai	17,477,641	19,567,573	*Present value of funded obligation*

25. LIABILITAS IMBALAN KERJA (lanjutan) / ***25. EMPLOYEE BENEFIT LIABILITIES*** *(continued)*

Jumlah yang diakui pada laporan laba rugi dan penghasilan komprehensif lain adalah sebagai berikut:

The amount recognised in the statement of profit or loss and other comprehensive income are as follows:

	2020	2019	
Laporan laba rugi			***Statement of profit or loss***
Biaya jasa kini	3,398,894	3,371,505	*Current service cost*
Biaya bunga	1,245,172	1,277,014	*Interest cost*
Pengakuan segera liabilitas jasa masa lalu - dialihkan	2,241	4,761,138	*Immediate recognition of past service liabilities - transferred*
Pengakuan liabilitas jasa masa lalu atas karyawan baru	135,364	295,931	*Recognition of past service liabilities of new employee*
Pengakuan atas biaya jasa masa lalu atas imbalan yang akan diterima	-	12,836,668	*Recognition of past service cost of vested benefit*
Biaya Terminasi	486,167	266,715	*Termination cost*
	5,267,838	22,808,971	
Penghasilan komprehensif lain			***Other comprehensive income***
Perubahan kebijakan dalam mengakui kerugian aktuaria	1,080,723	(12,593,734)	*Change in policy to recognise actuarial losses*

Imbalan yang diakui dalam laporan posisi keuangan adalah sebagai berikut:

The amount recognised in the statements of financial position are as follow:

	2020	2019	
Saldo awal	19,567,573	28,248,503	*Beginning balance*
Beban tahun berjalan	5,267,839	22,808,971	*Employee benefit expense*
Pengukuran kembali imbalan pasca kerja yang diakui pada penghasilan komprehensif lain	1,080,723	(12,593,734)	*Remeasurement of post employment benefit recognised in other comprehensive income*
Pembayaran manfaat	(7,952,327)	(1,263,536)	*Actual benefit paid*
Biaya terminasi	(486,167)	(266,715)	*Termination cost*
Pembalikan saldo imbalan pasca kerja PT Asuransi AXA Indonesia	-	(17,365,916)	*Reversal of employee benefit balance PT Asuransi AXA Indonesia*
Saldo akhir	17,477,641	19,567,573	*Ending balance*

Jumlah penyesuaian pengalaman yang muncul atas liabilitas program untuk tahun berjalan dan tahun sebelumnya adalah sebagai berikut:

The amount for the current year and the previous period's experience adjustments arising on the plan liabilities are as follows:

	2020	2019	
Nilai kini kewajiban imbalan pasti	17,477,641	19,567,573	*Present value of defined benefit obligation*

Analisis sensitivitas kewajiban pensiun imbalan pasti terhadap perubahan asumsi aktuarial sebagai berikut:

The sensitivity of the defined benefit pension obligation to changes in the principal actuarial assumptions is as follow:

	Perubahan dalam asumsi/ *Change in assumption*	Dampak kewajiban manfaat pasti/ *Impact on defined benefit obligation*	
		Dampak kenaikan atas asumsi terhadap manfaat (kenaikan/(penurunan))/ *Impact of increase in assumption to benefits (increase/ (decrease))*	Dampak penurunan atas asumsi terhadap manfaat (kenaikan/(penurunan))/ *Impact of decrease in assumption to benefits (increase/ (decrease))*
Tingkat bunga/*Discount rate*	1%	(681,880)	748,102
Kenaikan upah/*Future salary*	1%	823,262	(762,362)

Analisis jatuh tempo pembayaran imbalan sebagai berikut:

Expected maturity analysis of undiscounted pension benefit is as follow:

	2020	2019	
Kurang dari satu tahun	5,425,812	7,918,835	*Less than a year*
Antara satu dan dua tahun	2,371,827	8,920,434	*Between one and two years*
Antara dua dan lima tahun	8,026,914	18,665,389	*Between two and five years*
Diatas lima tahun	13,858,939	65,903,217	*Beyond five years*

26. PINJAMAN SUBORDINASI

Pada tanggal 23 September 2015 dan 22 Maret 2016, dan 24 Juli 2019, Perusahaan ("Peminjam") membuat perjanjian pinjaman subordinasi dengan PT AXA Services Indonesia dalam jumlah Rp 150.000.000, dengan jumlah masing-masing sebesar Rp 50.000.000. Pinjaman diberikan dengan tingkat suku bunga masing-masing 1,50% dan 1,35% per tahun, tanpa tanggal jatuh tempo tertentu. Kewajiban pembayarannya tidak dijamin dengan jaminan khusus atau pihak ketiga dan hal ini merupakan kewajiban subordinasi Peminjam. Peminjam harus mematuhi persyaratan Peraturan Pengawasan yang berlaku dan marjin solvensi.

26. SUBORDINATED LOAN

On 23 September 2015, 22 March 2016, and 24 July 2019, the Company ("Borrower") entered into subordinated loan agreement with PT AXA Services Indonesia in the total amount Rp 150,000,000, with amount of Rp 50,000,000 each. Loan are given by PT AXA Services Indonesia at 1.50% and 1.35% per annum, respectively and has no fixed maturity date. The payment of obligation is not guaranteed by specific guarantee nor any third party and it is a subordinated obligation of the Borrower. The Borrower shall apply the loan towards compliance with applicable Supervisory Regulations and solvency margin requirements.

27. MODAL SAHAM

Komposisi kepemilikan saham pada 31 Desember 2020 dan 2019 adalah sebagai berikut:

27. SHARE CAPITAL

Composition of shares ownership as at 31 December 2020 and 2019 are as follows:

Pemegang saham/ *Shareholders*	Jumlah saham (nilai penuh)/ *Number of shares (full amount)*	Persentase kepemilikan/ *Percentage of ownership*	Jumlah (dalam ribuan Rupiah)/*Amount (in thousand Rupiah)*	
AXA Asia	552,000	80%	276,000,000	*AXA Asia*
PT Bank Mandiri Tbk	138,000	20%	69,000,000	*PT Bank Mandiri Tbk*
	690,000	100%	345,000,000	

Berdasarkan "Perjanjian Penyertaan Saham Bersyarat antara PT Asuransi Dharma Bangsa, PT Bank Mandiri Tbk, AXA S.A, Dana Pensiun Bank Mandiri Satu, dan PT Estika Yasakelola" oleh Notaris Pengganti Aulia Taufani, S.H. tanggal 19 Agustus 2011, tambahan setoran oleh AXA S.A sebesar Rp 7.801.540 dan USD 6.600.000 setara dengan total Rp 64.178.740 yang disetor sebesar Rp 22.209.200 pada tahun 2012 dan sebesar Rp 41.969.540 pada tahun 2011, diperlakukan sebagai premium dan dicatat sebagai "Tambahan modal disetor" di ekuitas dan tidak akan mempengaruhi proporsi kepemilikan saham yang telah disetujui.

Based on the "Conditional Share Purchase Agreement with PT Asuransi Dharma Bangsa, PT Bank Mandiri Tbk, AXA S.A, Dana Pensiun Bank Mandiri Satu and PT Estika Yasakelola" made by Replacement Notary Aulia Taufani, S.H. dated 19 August 2011, additional capital injection by AXA S.A of Rp 7,801,540 and USD 6,600,000 or equivalent to the total of Rp 64,178,740, which injected amounted to Rp 22,209,200 in 2012 and Rp 41,969,540 in 2011, treated as a premium and recorded as "Additional paid-in capital" in equity and it will not affect to the proportion of shares that have been approved.

Berdasarkan Keputusan Pemegang Saham yang dinotarisasi dengan Akta Notaris Mala Mukti, S.H., LL.M. No. 54 tanggal 21 November 2018, para pemegang saham menyetujui pengalihan modal dasar dan modal ditempatkan dan disetor Rp 138.000.000 (276.000 lembar saham) dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ke AXA ASIA. Kepemilikan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menjadi Rp 69.000.000 (138.000 lembar saham) dan AXA ASIA menjadi Rp 276.000.000 (552.000 lembar saham). Perubahan ini telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01.03-0268916 tanggal 28 November 2018.

Based on the Resolution of Shareholders which notarised by Notarial Deed No. 54 of Mala Mukti, S.H., LL.M. dated 21 November 2018, the shareholders approved the transfer of the Company's share capital and issued and paid capital to Rp 138,000,000 (276,000 shares) from PT Bank Mandiri (Persero) Tbk to AXA ASIA. The ownership of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk become Rp 69,000,000 (138,000 shares) and AXA ASIA become Rp 276,000,000 (552,000 shares). These changes have been approved by the Minister of Laws and Human Rights of the Republic of Indonesia through its Decree No. AHU-AH.01.03-0268916 dated 28 November 2018.

27. MODAL SAHAM (lanjutan) / *SHARE CAPITAL (continued)*

Pada 19 Agustus 2019, Perusahaan melakukan transaksi pembelian atas 100% kepemilikan saham di PT Asuransi AXA Indonesia dengan harga pembelian sebesar Rp 30.000 (nilai penuh) yang dibayarkan kepada AXA S.A dan PT Arya Mitra sebagai pemegang saham (lihat Catatan 1). Selisih antara nilai kas yang dibayarkan oleh Perusahaan dengan jumlah tercatat aset neto entitas anak pada tangal akuisisi sebesar Rp 99.527.620 dicatat sebagai tambahan modal disetor yang sejalan dengan penerapan PSAK 38 (lihat Catatan 1).

On 19 August 2019, the Company made a purchase transaction of 100% shareholding in PT Asuransi AXA Indonesia with a purchase price of Rp 30,000 (full amount) paid to AXA S.A and PT Arya Mitra as shareholders (refer to Note 1). The difference between the cash value paid by the Company and the carrying amount of the subsidiary's net assets amounting to Rp 99,527,620 is recorded as additional paid-in capital which in line with the adoption of PSAK 38 (refer to Note 1).

28. CADANGAN WAJIB / *STATUTORY RESERVES*

Pembentukan cadangan wajib ini sesuai dengan Undang-Undang No. 40/2007 mengenai Perusahaan Terbatas yang dikeluarkan pada bulan Agustus 2007, yang mengharuskan perusahaan di Indonesia untuk membuat penyisihan cadangan wajib sebesar 20% dari jumlah modal yang ditempatkan dan disetor penuh. Ketentuan ini berlaku jika Perusahaan mempunyai saldo laba yang positif. Undang-undang tersebut tidak mengatur jangka waktu untuk pembentukan cadangan tersebut.

The appropriation of statutory reserve is in accordance with Indonesian Limited Company Law No. 40/2007 issued in August 2007. This law requires Indonesian companies to set up statutory reserves amounting to 20% of their issued and paid-up share capital. This provision applies if the Company has the positif balance of retained earnings. There is no set period of time over which the amount should be provided.

29. PREMI BRUTO / *GROSS PREMIUMS*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	100,519,202	132,442,258	*Motor vehicle*
Kebakaran	196,531,768	141,698,940	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	238,016,406	139,921,953	*Personal accident and health*
Aneka	90,836,766	71,962,249	*Miscellaneous*
Rangka kapal	30,569,360	24,905,431	*Marine hull*
Pengangkutan	125,158,428	44,459,349	*Cargo*
	781,631,930	555,390,180	

30. PREMI REASURANSI / *REINSURANCE PREMIUMS*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	2,738,130	4,260,081	*Motor vehicle*
Kebakaran	132,028,901	64,154,673	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	105,539,330	53,326,505	*Personal accident and health*
Aneka	40,281,500	33,482,828	*Miscellaneous*
Rangka kapal	27,242,275	21,661,171	*Marine hull*
Pengangkutan	46,515,747	11,977,838	*Cargo*
	354,345,883	188,863,096	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

31. PENURUNAN CADANGAN ATAS PREMI YANG BELUM MERUPAKAN PENDAPATAN / *31. DECREASE IN UNEARNED PREMIUM RESERVES*

	2020			
	(Penurunan)/ kenaikan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan - bruto/ *(Decrease)/increase in unearned premium reserves - gross*	**Kenaikan/ (penurunan) aset reasuransi/ *Increase/ (Decrease) in reinsurance assets***	**(Penurunan)/ kenaikan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan - bersih/ *(Decrease)/increase in unearned premium reserves - net***	
Kendaraan bermotor	(66,164,903)	46,944	(66,211,847)	*Motor vehicle*
Kebakaran	(27,614,541)	(14,690,393)	(12,924,148)	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	(45,845,293)	(24,073,935)	(21,771,358)	*Personal accident and health*
Aneka	(1,209,873)	(3,010,597)	1,800,724	*Miscellaneous*
Rangka kapal	155,872	(650,637)	806,509	*Marine hull*
Pengangkutan	9,473,271	(7,738,566)	17,211,837	*Cargo*
	(131,205,467)	(50,117,184)	(81,088,283)	

	2019			
	(Penurunan)/ kenaikan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan - bruto/ *(Decrease)/increase in unearned premium reserves - gross*	**Kenaikan/ (penurunan) aset reasuransi/ *Increase/ (decrease) in reinsurance assets***	**(Penurunan)/ kenaikan cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan - bersih/ *(Decrease)/increase in unearned premium reserves - net***	
Kendaraan bermotor	(68,600,417)	(1,176,296)	(67,424,121)	*Motor vehicle*
Kebakaran	5,217,415	8,444,298	(3,226,883)	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	(7,189,052)	13,706,370	(20,895,422)	*Personal accident and health*
Aneka	(3,424,884)	(3,679,692)	254,808	*Miscellaneous*
Rangka kapal	3,501,416	3,963,584	(462,168)	*Marine hull*
Pengangkutan	6,554,306	7,658,066	(1,103,760)	*Cargo*
	(63,941,216)	28,916,330	(92,857,546)	

32. KLAIM BRUTO / *32. GROSS CLAIMS*

	2020	**2019**	
Kendaraan bermotor	83,652,647	104,233,612	*Motor vehicle*
Kebakaran	93,428,626	47,722,432	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	121,720,981	70,679,540	*Personal accident and health*
Aneka	31,098,490	22,069,514	*Miscellaneous*
Rangka kapal	30,850,646	42,830,732	*Marine hull*
Pengangkutan	54,391,928	59,500,907	*Cargo*
	415,143,318	347,036,737	

33. KLAIM REASURANSI / *33. REINSURANCE CLAIMS*

	2020	**2019**	
Kendaraan bermotor	5,665,988	82,561	*Motor vehicle*
Kebakaran	64,250,434	18,599,155	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	72,387,405	44,313,982	*Personal accident and health*
Aneka	8,391,071	11,032,211	*Miscellaneous*
Rangka kapal	27,045,909	38,531,299	*Marine hull*
Pengangkutan	21,400,553	36,835,681	*Cargo*
	199,141,360	149,394,889	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

34. KENAIKAN/(PENURUNAN) ESTIMASI KLAIM RETENSI SENDIRI / *34. INCREASE/(DECREASE) IN ESTIMATED OWN RETENTION CLAIMS*

	2020			
	Kenaikan/(penurunan) estimasi klaim retensi sendiri - bruto/ *Increase/(decrease) in estimated own retention - gross*	(Penurunan)/ kenaikan aset reasuransi/ *Increase/(decrease) in reinsurance assets*	Kenaikan/(penurunan) estimasi klaim retensi sendiri - bersih/ *Increase/(decrease) in estimated own retention - net*	
Kendaraan bermotor	(10,585,516)	4,372,877	(14,958,393)	*Motor vehicle*
Kebakaran	184,845,701	182,471,957	2,373,744	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	9,375,824	3,252,718	6,123,106	*Personal accident and health*
Aneka	17,958,605	33,115,949	(15,157,344)	*Miscellaneous*
Rangka kapal	232,733	2,217,610	(1,984,877)	*Marine hull*
Pengangkutan	248,875,199	191,270,705	57,604,494	*Cargo*
	450,702,546	416,701,816	34,000,730	

	2019			
	(Penurunan)/kenaikan estimasi klaim retensi sendiri - bruto/ *Increase/(decrease) in estimated own retention - gross*	(Penurunan)/ kenaikan aset reasuransi/ *Increase/(decrease) in reinsurance assets*	(Penurunan)/kenaikan estimasi klaim retensi sendiri - bersih/ *(Decrease)/increase in estimated own retention - net*	
Kendaraan bermotor	(6,540,608)	9,516	(6,550,124)	*Motor vehicle*
Kebakaran	(18,994,289)	(6,873,126)	(12,121,163)	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	(8,154,090)	(9,173,282)	1,019,192	*Personal accident and health*
Aneka	(14,797,323)	(26,150,457)	11,353,134	*Miscellaneous*
Rangka kapal	(28,437,820)	(24,141,713)	(4,296,107)	*Marine hull*
Pengangkutan	(4,772,609)	(1,577,720)	(3,194,889)	*Cargo*
	(81,696,739)	(67,906,782)	(13,789,957)	

35. KOMISI - BERSIH / *35. COMMISSION - NET*

	2020	2019	
Kendaraan bermotor	32,950,097	41,139,959	*Motor vehicle*
Kebakaran	(9,396,433)	4,922,282	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	17,936,200	33,465,693	*Personal accident and health*
Aneka	5,744,310	3,245,975	*Miscellaneous*
Rangka kapal	(42,973)	(758,338)	*Marine hull*
Pengangkutan	26,314,427	8,774,199	*Cargo*
	73,505,628	90,789,770	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

36. PENDAPATAN INVESTASI / *36. INVESTMENT INCOME*

	2020	2019	
Bunga deposito	39,264,385	43,872,834	*Interest from time deposits*
Bunga obligasi	24,652,019	21,611,194	*Interest from bonds*
Amortisasi premium	(1,948,374)	(2,063,070)	*Amortisation of premium*
Lain-lain	2,794	1,276	*Others*
	61,970,824	63,422,234	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

37. BEBAN USAHA / *37. OPERATING EXPENSES*

	2020	2019	
Beban karyawan	99,098,916	88,238,732	*Employee expenses*
Beban umum	87,170,666	156,388,329	*General expenses*
Beban kantor	79,352,963	29,255,803	*Office expenses*
Beban pemasaran	4,985,300	23,062,308	*Marketing expenses*
Beban depresiasi dan amortisasi	4,090,263	3,672,726	*Depreciation and amortisation expenses*
Beban transportasi	2,187,413	1,404,793	*Transportation expenses*
	276,885,521	302,022,691	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

38. BEBAN LAIN-LAIN - BERSIH / *38. OTHER EXPENSES - NET*

	2020	2019	
Pajak final	8,768,303	11,011,257	*Final tax*
Rugi/(laba) selisih kurs	2,540,966	(696,809)	*Foreign exchange loss/(gain)*
Administrasi bank	788,208	746,424	*Bank charges*
Penyisihan kerugian penurunan nilai	442,491	1,011,510	*Allowance for impairment losses*
Jasa giro	(771,316)	(587,244)	*Interest from current account*
Lain-lain	9,599,219	4,512,750	*Others*
	21,367,871	15,997,888	

Lihat Catatan 40 untuk rincian saldo dan transaksi pihak berelasi.

Refer to Note 40 for details of related parties balances and transactions.

39. TRANSAKSI SEBAGAI PENYEWA / *39. LEASE TRANSACTIONS AS A LESSEE*

Perusahaan telah menandatangani beberapa perjanjian sewa yang sebagian besar berkaitan dengan bangunan kantor dan tempat tinggal dari expatriat. Masa sewa mulai dari 1 sampai dengan 5 tahun untuk bangunan kantor dan 2 tahun untuk tempat tinggal dari expatriat.

The Company has entered into several lease agreement which are mainly related to office buildings and the expatriate's residence. The lease period starts from 1 to 5 years for office buildings and 2 years for the expatriate's residence.

Laporan posisi keuangan pada tanggal 31 Desember 2020 telah menyajikan saldo-saldo berikut yang berkaitan dengan sewa:

The statement of financial position as at 31 December 2020 has presented the following amounts related to leases:

	2020	
Aset tetap		*Fixed asset*
Aset hak-guna - nilai bersih		*Right-of-use assets - net*
- Gedung	11,631,985	*Building* -
Akrual		*Accrual*
Liabilitas sewa	11,805,687	*Lease liabilities*

39. TRANSAKSI SEBAGAI PENYEWA (lanjutan)

Penambahan aset hak-guna untuk periode yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 adalah sebesar Rp 21.231.896.

39. LEASE TRANSACTIONS AS A LESSEE *(continued)*

Additions to the right-of-use assets for the period ended 31 December 2020 are amounting to Rp 21,231,896.

	2020	
Beban umum dan administratif		*General and administrative expenses*
Depresiasi aset hak-guna		*Depreciation of right-of-use assets*
- Gedung	9,599,911	*Buliding -*
Beban bunga sewa	787,768	*Lease interest expense*
	10,387,679	

Jumlah pengeluaran kas untuk sewa untuk periode yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 adalah sebesar Rp 10.148.664.

The total cash outflow for leases for the periode ended 31 December 2020 amounted to Rp 10,148,664.

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI

40. RELATED PARTIES INFORMATION

a. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ("Bank Mandiri")

Bank Mandiri adalah pemegang saham Perusahaan. Perusahaan memiliki rekening giro, investasi deposito berjangka, dan mengadakan Perjanjian *Bancassurance* dengan Bank Mandiri.

a. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk ("Bank Mandiri")

Bank Mandiri is the shareholder of the Company. The Company has bank accounts, time deposits investments, and entered into a Bancassurance Agreement with Bank Mandiri.

b. AXA Asia

AXA Asia adalah pemegang saham Perusahaan. Unit bisnis dari AXA Asia melakukan pembebanan kepada Perusahaan untuk biaya teknologi informasi termasuk pemeliharaan perangkat lunak, biaya proyek dan biaya penggantian yang berhubungan dengan bantuan dan dukungan teknis tertentu.

b. AXA Asia

AXA Asia is the shareholder of the Company. Business unit of AXA Asia charged the Company for the cost of information technology including software maintenance, project costs and reimbursement costs related to certain technical assistance and support.

c. PT AXA Mandiri Financial Services ("AXA MFS")

Bank Mandiri adalah pemegang saham AXA MFS. Perusahaan memiliki transaksi koasuransi dengan AXA MFS.

c. PT AXA Mandiri Financial Services ("AXA MFS")

Bank Mandiri is the shareholder of AXA MFS. The Company has coinsurance transaction with AXA MFS.

d. PT Mandiri Utama Finance ("MUF")

Bank Mandiri adalah pemegang saham MUF. Perusahaan mengadakan perjanjian penutupan asuransi kendaraan bermotor dengan MUF.

d. PT Mandiri Utama Finance ("MUF")

Bank Mandiri is the shareholder of MUF. The Company entered into an agreement for motor vehicle insurance coverage with MUF.

e. PT Bank Syariah Mandiri ("Bank Syariah Mandiri")

Bank Mandiri adalah pemegang saham Bank Syariah Mandiri. Perusahaan memiliki investasi deposito berjangka di Bank Syariah Mandiri.

e. PT Bank Syariah Mandiri ("Bank Syariah Mandiri")

Bank Mandiri is the shareholder of Bank Syariah Mandiri. The Company has time deposits investments in Bank Syariah Mandiri.

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI (lanjutan)

f. PT Bank Mandiri Taspen Pos ("Bank MANTAP")

Bank Mandiri adalah pemegang saham Bank Mandiri Taspen Pos. Perusahaan memiliki rekening giro, investasi deposito berjangka dan mengadakan Perjanjian *Bancassurance* dengan Bank Mandiri Taspen Pos.

g. PT Mandiri Tunas Finance ("MTF")

Bank Mandiri adalah pemegang saham MTF. Perusahaan memiliki investasi obligasi di MTF serta mengadakan perjanjian penutupan asuransi kendaraan bermotor.

h. Pemerintah Republik Indonesia

Pemerintah Republik Indonesia merupakan pemegang saham Badan Usaha Milik Negara. PT Semen Indonesia (Persero) Tbk, PT Pupuk Indonesia (Persero), PT Bank Rakyat Indonesia Syariah ("BRI Syariah"), PT Bank Tabungan Negara Unit Usaha Syariah ("BTN Syariah"), PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk ("BJB"), PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah ("BJB Syariah"), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ("Bank Rakyat Indonesia"), PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ("Bank Tabungan Negara"), PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ("Bank Negara Indonesia"), PT Reasuransi Indonesia Utama ("Reindo"), PT Reasuransi Nasional Indonesia ("Nasre"), PT Asuransi Jasa Indonesia ("Jasindo"), PT Tugu Reasuransi Indonesia ("Tugu Re"), PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk ("TPI") dan PT Asuransi Ekspor Indonesia ("ASEI") adalah entitas yang dimiliki dan dikendalikan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Perusahaan memiliki rekening giro dan investasi deposito berjangka, serta transaksi reasuransi dengan entitas-entitas tersebut.

i. AXA Grup

Dalam kegiatan usaha normal, Perusahaan melakukan transaksi dengan pihak-pihak yang berelasi seperti PT AXA Services Indonesia ("AXA SI"), PT AXA Technology Services ("AXA Tech"), AXA Technology Services Asia (HK) Limited ("AXA Tech HKK"), PT Asuransi AXA Indonesia ("AXA GI"), AXA Global P&C ("AXA Global"), AXA Singapore Pte. Ltd. ("AXA Sing"), AXA Corporate Solutions - Singapore Branch ("AXA Corporate Solutions"), AXA France IARD ("AXA France"), AXA PPP Healthcare Limited ("AXA PPP"), PT Architas Asset Management Indonesia ("Architas Indonesia") serta dengan pihak yang berelasi lainnya. Perusahaan-perusahaan tersebut mempunyai pemegang saham utama yang sama dengan Perusahaan.

***40. RELATED PARTIES INFORMATION** (continued)*

f. PT Bank Mandiri Taspen Pos ("Bank MANTAP")

Bank Mandiri is the shareholder of Bank Mandiri Taspen Pos. The Company has bank accounts, time deposits investments and entered into a Bancassurance Agreement with Bank Mandiri Taspen Pos.

g. PT Mandiri Tunas Finance ("MTF")

Bank Mandiri is the shareholder of MTF. The Company has bonds investments in MTF and entered into an agreement for motor vehicle insurance coverage.

h. Government of the Republic of Indonesia

Government of Republic of Indonesia is the shareholder of State-Owned Enterprise. PT Semen Indonesia (Persero) Tbk, PT Pupuk Indonesia (Persero), PT Bank Rakyat Indonesia Syariah ("BRI Syariah"), PT Bank Tabungan Negara Syariah unit ("BTN Syariah"), PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk ("BJB"), PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah ("BJB Syariah"), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ("Bank Rakyat Indonesia"), PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ("Bank Tabungan Negara"), PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ("Bank Negara Indonesia"), PT Reasuransi Indonesia Utama ("Reindo"), PT Reasuransi Nasional Indonesia ("Nasre"), PT Asuransi Jasa Indonesia ("Jasindo"), PT Tugu Reasuransi Indonesia ("Tugu Re"), PT Asuransi Tugu Pratama Indonesia Tbk ("TPI") and PT Asuransi Ekspor Indonesia ("ASEI") are entities which owned and controlled by Government of the Republic of Indonesia. The Company has bank accounts, time deposits investments, and reinsurance transaction in those entities.

i. AXA Group

In the course of business, the Company does normal transactions for day to day operations to related parties such as PT AXA Services Indonesia ("AXA SI"), PT AXA Technology Services ("AXA Tech"), AXA Technology Services Asia (HK) Limited ("AXA Tech HKK"), PT Asuransi AXA Indonesia ("AXA GI"), AXA Global P&C ("AXA Global"), AXA Singapore Pte. Ltd. ("AXA Sing"), AXA Corporate Solutions - Singapore Branch ("AXA Corporate Solutions"), AXA France IARD ("AXA France"), AXA PPP Healthcare Limited ("AXA PPP"), PT Architas Asset Management Indonesia ("Architas Indonesia") and with other related parties. The above companies have the same ultimate shareholder with the Company.

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI (lanjutan)

40. RELATED PARTIES INFORMATION *(continued)*

j. Manajemen kunci

Manajemen kunci adalah dewan komisaris, direksi dan karyawan kunci. Jumlah kompensasi dan remunerasi untuk manajemen kunci untuk tahun yang berakhir pada tanggal 31 Desember 2020 adalah sebesar Rp 11.125.384 (2019: Rp 12.726.996).

j. Key management

Key management are board of commissioners, directors and key employees. Total compensation and remuneration for key management for the year ended 31 December 2020 amounted to Rp 11,125,384 (2019: Rp 12,726,996).

Saldo dan transaksi signifikan dengan pihak-pihak berelasi adalah sebagai berikut:

Significant balances and transactions with related parties are as follows:

	2020	2019	
Aset:			***Assets:***
Bank			***Banks***
Bank Mandiri	36,962,399	11,425,437	*Bank Mandiri*
Bank Syariah Mandiri*)	4,377,533	3,543,582	*Bank Syariah Mandiri*)
Bank Rakyat Indonesia	2,955,979	2,912,344	*Bank Rakyat Indonesia*
Bank Negara Indonesia	993,644	978,679	*Bank Negara Indonesia*
Bank Mandiri Taspen Pos	2,516	2,644	*Bank Mandiri Taspen Pos*
	45,292,071	18,862,686	
Piutang hasil investasi			***Investment income receivable***
Pemerintah Indonesia	5,312,246	5,486,951	*Indonesia Government*
Bank Mandiri Taspen Pos	127,530	118,690	*Bank Mandiri Taspen Pos*
Bank Mandiri	91,168	150,801	*Bank Mandiri*
Bank Rakyat Indonesia	58,655	81,788	*Bank Rakyat Indonesia*
BTN Syariah	27,813	11,046	*BTN Syariah*
Bank Tabungan Negara	13,775	28,707	*Bank Tabungan Negara*
Bank Negara Indonesia	11,604	25,962	*Bank Negara Indonesia*
PT Semen Indonesia	11,168	11,168	*PT Semen Indonesia*
Bank Syariah Mandiri*)	4,508	1,776	*Bank Syariah Mandiri*)
BRI Syariah*)	2,396	2,587	*BRI Syariah*)
PT Pupuk Indonesia	-	92,083	*PT Pupuk Indonesia*
	5,660,863	6,011,559	
Deposito wajib dan deposito berjangka			***Statutory deposits and time deposits***
Bank Mandiri	92,150,000	74,547,622	*Bank Mandiri*
Bank Rakyat Indonesia	79,859,764	94,440,847	*Bank Rakyat Indonesia*
Bank Negara Indonesia	70,949,400	64,892,280	*Bank Negara Indonesia*
Bank Tabungan Negara	47,000,000	95,000,000	*Bank Tabungan Negara*
Bank Mandiri Taspen Pos	46,500,000	45,000,000	*Bank Mandiri Taspen Pos*
BTN Syariah	25,470,000	3,240,956	*BTN Syariah*
Bank Syariah Mandiri*)	4,060,000	4,002,865	*Bank Syariah Mandiri*)
BRI Syariah*)	2,710,000	2,601,047	*BRI Syariah*)
	368,699,164	383,725,617	
Piutang reasuransi			***Due from reinsurers***
AXA Global	30,309,925	21,742,270	*AXA Global*
Reindo	21,609,648	28,508,146	*Reindo*
Nasre	9,584,470	8,618,993	*Nasre*
AXA PPP Healthcare Ltd	3,046,546	496,228	*AXA PPP Healthcare Ltd*
Maipark	289,909	324,393	*Maipark*
Tugu Re	246,948	1,029,133	*Tugu Re*
AXA Corporate Solutions	91,342	11,378	*AXA Corporate Solutions*
AXA France	85,461	40,085	*AXA France*
AXA Financial Indonesia	45,535	45,535	*AXA Financial Indonesia*
AXA Sing	44,986	45,906	*AXA Sing*
ASEI	2,379	2,379	*ASEI*
TPI	-	219,934	*TPI*
Lainnya	1,134,630	-	Lainnya
	66,491,779	61,084,380	

*) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah telah melakukan penggabungan usaha menjadi PT Bank Syariah Indonesia efektif tanggal 1 Februari 2021.

*) *PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah has been mergered into PT Bank Syariah Indonesia effective on 1 February 2021.*

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI (lanjutan)

40. RELATED PARTIES INFORMATION *(continued)*

Saldo dan transaksi signifikan dengan pihak-pihak berelasi adalah sebagai berikut: (lanjutan)

Significant balances and transactions with related parties are as follows: (continued)

	2020	2019	
Obligasi			***Bonds***
Obligasi pemerintah	289,580,090	279,174,916	*Government bonds*
Obligasi syariah	6,678,447	6,283,868	*Sharia bonds*
Semen Indonesia	5,146,000	5,109,586	*Semen Indonesia*
Pupuk Indonesia	-	10,103,138	*Pupuk Indonesia*
	301,404,537	300,671,508	
Piutang dari pihak berelasi			***Due from related parties***
AXA SI	2,533,705	4,523,487	*AXA SI*
Jumlah aset dengan pihak berelasi	790,082,119	774,879,237	***Total assets with related parties***
Persentase terhadap total aset	29.25%	32.22%	***Percentage to total assets***

	2020	2019	
Liabilitas:			***Liabilities:***
Utang komisi			***Commission payables***
Bank Mandiri	12,806,420	17,876,581	*Bank Mandiri*
MTF	1,371,125	123,217	*MTF*
MUF	1,176,626	2,892,296	*MUF*
Bank Mandiri Taspen Pos	6,254	7,688	*Bank Mandiri Taspen Pos*
	15,360,425	20,899,782	
Akrual dan utang lain-lain			***Accrued expenses and other payables***
AXA SI	35,068,366	33,048,242	*AXA SI*
AXA Asia	24,925,150	11,671,241	*AXA Asia*
AXA GO	12,881,569	26,799,944	*AXA GO*
AXA GO HKK	4,571,968	11,467,162	*AXA GO HKK*
AXA GIE	262,786	2,449,470	*AXA GIE*
MTF	-	908,054	*MTF*
MUF	-	237,897	*MUF*
	77,709,839	86,582,010	
Utang reasuransi			***Due to reinsurers***
Reindo	27,833,394	16,029,235	*Reindo*
AXA Corporate Solutions	11,201,277	23,698,087	*AXA Corporate Solutions*
AXA Global	7,399,234	8,655,138	*AXA Global*
Nasre	5,289,558	4,091,711	*Nasre*
AXA XL	4,538,287	506,385	*AXA XL*
AXA Sing	4,107,916	13,948,334	*AXA Sing*
Maipark	1,963,239	1,227,989	*Maipark*
Tugu Re	1,235,390	1,158,704	*Tugu Re*
TPI	632,417	411,146	*TPI*
Nasre, unit Syariah	287,923	371,473	*Nasre, Syariah unit*
AXA PPP	821	3,441,508	*AXA PPP*
Lain-lain	7,170	418,735	*Others*
	64,496,626	73,958,445	
Jumlah liabilitas dengan pihak berelasi	157,566,890	181,440,237	***Total liabilities with related parties***
Persentase terhadap total liabilitas	6.92%	9.55%	***Percentage of total liabilities***

*) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah telah melakukan penggabungan usaha menjadi PT Bank Syariah Indonesia efektif tanggal 1 Februari 2021.

*) *PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah has been mergered into PT Bank Syariah Indonesia effective on 1 February 2021.*

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI (lanjutan)

40. RELATED PARTIES INFORMATION *(continued)*

Saldo dan transaksi signifikan dengan pihak-pihak berelasi adalah sebagai berikut: (lanjutan)

Significant balances and transactions with related parties are as follows: (continued)

	2020	2019	
Liabilitas: (lanjutan)			***Liabilities:*** *(continued)*
Pendapatan Investasi			***Investment Income***
Pemerintah Indonesia	21,320,866	19,175,557	*Government*
Bank Tabungan Negara	4,142,621	4,177,208	*Bank Tabungan Negara*
Bank Rakyat Indonesia	3,990,935	5,213,656	*Bank Rakyat Indonesia*
Bank Mandiri	3,711,942	4,410,917	*Bank Mandiri*
Bank Negara Indonesia	2,875,010	2,372,066	*Bank Negara Indonesia*
Bank Mandiri Taspen Pos	2,333,381	1,796,990	*Bank Mandiri Taspen Pos*
Bank Tabungan Negara Syariah	1,808,344	2,171,123	*Bank Tabungan Negara Syariah*
Pupuk Indonesia	641,671	634,167	*Pupuk Indonesia*
Semen Indonesia	430,000	363,649	*Semen Indonesia*
Bank Syariah Mandiri*)	204,947	241,912	*Bank Syariah Mandiri**)
BRI Syariah*)	121,858	153,033	*BRI Syariah**)
BJB Syariah	-	4,372	*BJB Syariah*
	41,581,575	40,714,650	
Persentase terhadap total pendapatan investasi	67.10%	64.20%	***Percentage of total investment income***

	2020	2019	
Klaim reasuransi			***Reinsurance claim***
AXA Global	51,463,324	15,426,147	*AXA Global*
Reindo	19,122,188	50,630,662	*Reindo*
AXA Corporate Solutions	11,280,920	868,645	*AXA Corporate Solutions*
Nasre	7,929,081	13,025,886	*Nasre*
Tugu Re	240,148	1,456,467	*Tugu Re*
AXA Indonesia	131,161	-	*AXA Indonesia*
AXA Sing	61,977	84,238	*AXA Sing*
AXA France	45,377	31,346	*AXA France*
	90,274,176	81,523,391	
Persentase terhadap total klaim reasuransi	45.33%	54.57%	***Percentage of total reinsurance claims***
Komisi			***Commission***
Bank Mandiri	31,035,948	18,108,895	*Bank Mandiri*
MTF	4,454,620	6,543,993	*MTF*
MUF	1,833,483	1,048,967	*MUF*
Bank MANTAP	-	472	*Bank MANTAP*
	37,324,051	25,702,327	
Persentase terhadap total komisi bruto	50.91%	28.31%	***Percentage of total gross commission***
Beban usaha			***Operating expenses***
AXA GO	40,678,159	34,927,145	*AXA GO*
AXA SI	34,904,026	38,880,840	*AXA SI*
AXA GO HKK	18,748,724	8,558,262	*AXA GO HKK*
AXA Asia	8,472,465	4,589,813	*AXA Asia*
MTF	1,324,153	908,054	*MTF*
AXA GIE	282,995	1,316,269	*AXA GIE*
MUF	-	237,897	*MUF*
	104,410,522	89,418,280	
Persentase terhadap total beban usaha	37.71%	29.61%	***Percentage of total operating expenses***

*) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah telah melakukan penggabungan usaha menjadi PT Bank Syariah Indonesia efektif tanggal 1 Februari 2021.

**) PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, dan PT Bank BRISyariah has been mergered into PT Bank Syariah Indonesia effective on 1 February 2021.*

40. INFORMASI MENGENAI PIHAK-PIHAK YANG BERELASI (lanjutan)

40. RELATED PARTIES INFORMATION *(continued)*

Saldo dan transaksi signifikan dengan pihak-pihak berelasi adalah sebagai berikut: (lanjutan)

Significant balances and transactions with related parties are as follows: (continued)

	2020	2019	
Premi reasuransi			***Reinsurance premium***
Reindo	32,759,440	57,880,850	*Reindo*
Nasre	15,403,306	13,596,923	*Nasre*
AXA Global	9,999,414	15,260,510	*AXA Global*
Tugu Re	3,438,350	4,279,113	*Tugu Re*
AXA Corporate Solutions	2,820,403	2,204,522	*AXA Corporate Solutions*
AXA Sing	452,616	4,251,596	*AXA Sing*
AXA France	-	14,733,949	*AXA France*
AXA PPP	-	15,106,550	*AXA PPP*
	64,873,529	127,314,013	
Persentase terhadap total premi reasuransi	18.31%	67.41%	***Percentage of total reinsurance premium***

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT

Aktivitas Perusahaan mengandung berbagai macam risiko keuangan: risiko nilai tukar mata uang asing, risiko kredit, dan risiko likuiditas. Fungsi utama dari manajemen risiko Perusahaan adalah untuk mengidentifikasi seluruh risiko kunci untuk Perusahaan, mengukur risiko tersebut, mengelola posisi risiko dan menentukan alokasi modal. Perusahaan secara rutin menelaah kebijakan dan sistem manajemen risiko untuk menyesuaikan dengan perubahan di pasar, produk dan praktek pasar terbaik.

The Company's activities expose it to a variety of financial risks: foreign exchange risk, credit risk and liquidity risk. The core functions of the Company's risk management are to identify all key risks for the Company, measure these risks, manage the risk positions and determine capital allocations. The Company regularly reviews its risk management policies and systems to reflect changes in market, products and best market practice.

Tujuan Perusahaan adalah untuk mencapai keseimbangan yang sesuai antara risiko dan tingkat pengembalian dan meminimalisasi potensi efek memburuknya kinerja keuangan Perusahaan. Perusahaan mendefinisikan risiko sebagai kemungkinan kerugian atau laba yang hilang, yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Pada tahun 2020, Perusahaan telah melakukan analisa risiko tambahan serta menetapkan strategi bisnis atas dampak dari pandemi penyakit virus corona yang sedang berlangsung.

The Company's aim is to achieve an appropriate balance between risk and return and minimise potential adverse effects on the Company's financial performance. The Company defines risk as the possibility of losses or profits foregone, which may be caused by internal or external factors. In 2020, the Company has conducted additional risk analysis and established a business strategy for the impact of the ongoing coronavirus disease pandemic.

Pandemi coronavirus

Coronavirus pandemic

Pada periode laporan keuangan ini, pandemi penyakit virus corona ("Covid-19") muncul dan menyebabkan volatilitas dan ketidakpastian pasar keuangan yang signifikan.

During the period of this financial statements, the coronavirus disease ("Covid-19") pandemic is emerging and inflicts to the significant financial market volatility an uncertainty.

Pandemi virus corona juga memicu perlambatan ekonomi global dan dapat mengakibatkan peningkatan risiko atas pembayaran yang tertunda atau kredit macet dari pelanggan dan peningkatan kerugian kredit.

The pandemic also triggers the global economic slowdown and may result in an increase in risk on delayed or delinquent payments from customers and an increase in credit losses.

Seiring dengan merebaknya pandemi virus corona, Perusahaan semakin menyadari urgensi untuk fokus implementasi dari langkah-langkah strategis dalam menanggulangi dampak pandemi yang terjadi.

Along with the outbreak of the coronavirus disease pandemic, the Company is increasingly aware of the urgency to focus on implementing strategic steps in dealing with the impact of the pandemic that has occurred.

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

Secara umum, tidak terdapat dampak yang signifikan terhadap beban klaim Perusahaan walaupun Perusahaan menerima klaim yang disebabkan oleh virus corona. Sehingga, Perusahaan berpendapat, pandemi virus corona sampai saat ini belum berdampak terhadap beban klaim Perusahaan.

Penanganan dampak pandemi berjalan beriringan dengan perencanaan dan implementasi prinsip-prinsip manajemen risiko, tata kelola dan kepatuhan yang baik sehingga Perusahaan tetap menjadi perusahaan asuransi yang dapat diandalkan bagi para pemegang polis, bahkan dalam tekanan dampak pandemi virus corona yang terjadi.

Dengan adanya keterbatasan interaksi tatap muka, Perusahaan menggunakan teknologi informasi dan proses digitalisasi secara optimal untuk menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabahnya. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan juga sejalan dengan fokus Perusahaan kepada pemberian solusi perlindungan asuransi untuk nasabah.

Sejalan dengan berkembangnya situasi ini, Perusahaan akan tetap terus memantau dampak potensial dari pandemi virus corona dan akan mengambil tindakan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.

Manajemen risiko dilaksanakan dengan kebijakan-kebijakan yang disetujui oleh Direksi. Direksi memberikan kebijakan tertulis atas manajemen risiko secara keseluruhan, termasuk kebijakan tertulis yang mencakup area khusus, seperti risiko nilai tukar, risiko suku bunga, risiko kredit, dan pemanfaatan instrumen keuangan. Risiko yang berasal dari instrumen keuangan yang dihadapi oleh Perusahaan mengandung risiko keuangan, termasuk juga risiko pasar, risiko kredit, dan risiko likuiditas.

(i) Risiko pasar

Perusahaan menghadapi eksposur risiko pasar, yaitu risiko dimana nilai wajar atau arus kas masa depan dari suatu instrumen keuangan berfluktuasi karena perubahan pada harga pasar. Risiko pasar berasal dari posisi terbuka yang terkait dengan produk suku bunga, mata uang dan ekuitas, yang seluruhnya dipengaruhi oleh pergerakan pasar baik secara spesifik maupun umum, dan perubahan volatilitas tingkat suku bunga pasar atau harga seperti suku bunga, nilai tukar, dan produk ekuitas.

Risiko nilai tukar mata uang asing

Perusahaan menghadapi eksposur risiko nilai tukar mata uang asing yang terjadi akibat fluktuasi nilai tukar mata uang pada posisi keuangan dan arus kas. Direksi memonitor secara berkala risiko ini.

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT *(continued)*

In general, there is no significant impact on the claim expense of the Company even though the Company does accept claims caused by the coronavirus. Thus, the Company believe that coronavirus pandemic has not yet had an impact on the Company's claim expenses.

The pandemic mitigation go hand in hand with planning and implementing the principles of risk management, good governance and compliance so that the Company remains as reliable insurance company for policyholders, even under the pressure from the impact of the coronavirus pandemic that has occurred.

With the limitations of face-to-face interactions, the Company uses information technology and digitalizes processes optimally to provide the best services to its customers. Increasing public awareness of the importance of health is also in line with the Company's focus on providing insurance protection solutions for customers.

As this situation evolves, the Company will keep continue to monitor the potential impact of the coronavirus pandemic and will take appropriate action as needed.

Risk management is carried out under policies approved by Directors. The Directors provides written principles for overall risk management, as well as written policies covering specific areas, such as foreign exchange risk, interest rate risk, credit risk, and use of financial instrument. The risk arising from financial instruments to which the Company is exposed are financial risks, which includes market risk, credit risk and liquidity risk.

(i) Market risk

The Company takes on exposure to market risks which is the risk that the fair value of future cash flows of financial instrument will fluctuate because of changes in market prices. Market risk arise from open positions in interest rate, currency and equity products, all of which are exposed to the general and specific market movements and changes in the level of volatility or market rates or prices such as interest rates, foreign exchange rates, and equity products.

Foreign exchange risk

The Company takes on exposure to the effects of fluctuation in the prevailing foreign exchange rates on its financial position and cash flows. The Directors monitor this risk periodically.

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan) / *41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT (continued)*

(i) Risiko pasar (lanjutan) / *(i) Market risk (continued)*

Risiko nilai tukar mata uang asing (lanjutan) / ***Foreign exchange risk** (continued)*

Tabel dibawah ini mengikhtisarkan aset keuangan dan liabilitas keuangan Perusahaan yang menghadapi risiko nilai tukar mata uang asing (disajikan dalam jumlah yang setara dengan ribuan Rupiah).

The table below summarises the Company's financial assets and liabilities that are exposed to foreign exchange rate risk (presented as thousand Rupiah equivalents).

	31 Desember/*December* 2020				
	Dolar AS/ *USD*	Euro	Dolar Singapura/ *Singapore Dollars*	Lain-lain/ *Others*	
Aset keuangan					***Financial Assets***
Kas pada bank	1,875,070	-	-	-	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	601,794	-	-	-	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	91,954,660	-	-	-	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	85,680,732	139,960	201,471	211,069	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	-	-	-	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	48,714,370	4,181	293,720	3	*Due from reinsurers - net*
Aset lain-lain	541,131	-	-	-	*Other assets*
	229,367,757	144,141	495,191	211,072	
Liabilitas keuangan					***Financial liabilities***
Utang klaim	1,868,574	-	-	-	*Claim payables*
Utang reasuransi	(25,852,540)	78,845	291,082	1,031,930	*Due to reinsurers*
Utang komisi	7,569,516	55,538	31,584	70,728	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	29,573,451	-	-	-	*Accrued expenses and other payables*
	13,159,001	134,383	322,666	1,102,658	
Aset bersih	216,208,756	9,758	172,525	(891,586)	*Net assets*

	31 Desember/*December* 2019				
	Dolar AS/ *USD*	Euro	Dolar Singapura/ *Singapore Dollars*	Lain-lain/ *Others*	
Aset keuangan					***Financial Assets***
Kas pada bank	21,669,880	-	57,721	-	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	2,734	-	-	-	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	20,187,650	-	-	-	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	71,129,669	54,069	199,576	44,332	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	-	-	-	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	10,249,838	279,688	118,565	-	*Due from reinsurers - net*
Aset lain-lain	519,617	-	-	-	*Other assets*
	123,759,388	333,757	375,862	44,332	
Liabilitas keuangan					***Financial liabilities***
Utang klaim	705,636	-	-	-	*Claim payables*
Utang reasuransi	21,570,297	250,267	290,640	975,795	*Due to reinsurers*
Akrual dan utang lain-lain	2,914,812	-	-	-	*Accrued expenses and other payables*
	25,190,745	250,267	290,640	975,795	
Aset bersih	98,568,643	83,490	85,222	(931,463)	*Net assets*

Sensitivitas Perusahaan terhadap mata uang asing diperhitungkan dengan menggunakan informasi yang mengikhtisarkan aset keuangan dan liabilitas keuangan Perusahaan dalam mata uang asing yang ditranslasikan ke dalam mata uang asing utama Perusahaan, yaitu Dollar AS. Tabel di bawah ini mengikhtisarkan sensitivitas laba sebelum pajak Perusahaan atas perubahan nilai tukar mata uang asing pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019:

The Company's sensitivity on foreign currencies is determined using the information that summarises the Company's financial assets and liabilities in foreign exchange rate which translated into the Company's main foreign currency, which is USD. The table below shows the sensitivity of the Company income before tax to movement of foreign exchange rates on 31 December 2020 and 2019:

	Pengaruh pada laba rugi/ *Impact on profit loss*		
	Peningkatan/ *Increase by* 5%	Penurunan/ *Decrease by* 5%	
31 Desember 2020	10,810,438	(10,810,438)	*31 December 2020*

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(i) Risiko pasar (lanjutan)

Risiko nilai tukar mata uang asing (lanjutan)

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT *(continued)*

(i) Market risk *(continued)*

Foreign exchange risk *(continued)*

	Pengaruh pada laba rugi/ *Impact on profit loss*	
	Peningkatan/ *Increase by* 5%	**Penurunan/ *Decrease by* 5%**
31 Desember 2019	4,928,432	(4,928,432)

31 December 2019

Proyeksi di atas mengasumsikan bahwa seluruh variabel lainnya adalah konstan dan berdasarkan tanggal pelaporan yang konstan.

The projection assumes that all other variables are held constant. It also assumes a constant reporting date position.

Risiko tingkat bunga

Interest rate risk

Risiko suku bunga arus kas adalah risiko dimana arus kas masa depan dari suatu instrumen keuangan berfluktuasi karena perubahan suku bunga pasar. Risiko nilai suku bunga wajar adalah risiko dimana nilai dari suatu instrumen keuangan berfluktuasi karena perubahan suku bunga pasar. Perusahaan menghadapi dampak dari fluktuasi suku bunga pasar yang berlaku baik atas risiko nilai wajar maupun arus kas. Marjin suku bunga bisa meningkat sebagai hasil dari perubahan tersebut namun juga dapat mengurangi kerugian ketika terdapat pergerakan yang tidak diharapkan. Direksi menetapkan batas atas tingkat ketidaksesuaian dari suku bunga repricing dan value at risk yang bisa dilakukan, yang dimonitor secara harian oleh Divisi Investasi.

Cash flow interest rate risk is the risk that the future cash flows of a financial instrument will fluctuate because of changes in market interest rates. Fair value interest rate risk is the risk that the value of a financial instrument will fluctuate because of changes in market interest rates. The Company takes on exposure to the effects of fluctuations in the prevailing levels of market interest rates on both its fair value and cash flow risks. Interest margins may increase as a result of such changes but may reduce losses in the event that unexpected movements arise. The Directors set limits on the level of mismatch of interest rate repricing and value at risk that may be undertaken, which is monitored daily by Investment Division.

Tabel di bawah ini mengikhtisarkan aset keuangan dan liabilitas keuangan Perusahaan yang menghadapi risiko tingkat bunga.

The table below summarises the Company's financial assets and liabilities that are exposed to interest rate risk.

	31 Desember/*December* 2020		
	Berbunga/ *Interest bearing*	**Tidak berbunga/ *Non interest bearing***	
Aset			***Asset***
Kas pada bank	80,278,397	-	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	-	6,465,590	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	716,664,660	-	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	-	186,391,011	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	127,180	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	-	127,696,570	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	312,183,850	-	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	-	2,533,705	*Due from related parties*
Aset lain-lain	-	17,452,623	*Other assets*
Penyertaan langsung	-	923,700	*Direct participation*
	1,109,126,907	341,590,379	
Liabilitas			***Liabilities***
Utang klaim	-	28,427,318	*Claim payables*
Utang reasuransi	-	136,970,382	*Due to reinsurers*
Utang komisi	-	55,757,966	*Commission payable*
Akrual dan utang lain-lain	-	199,568,930	*Acruals and other payables*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	-	*Subordinated loans*
	150,000,000	420,724,596	

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan) / *41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT (continued)*

(i) Risiko pasar (lanjutan) / *(i) Market risk (continued)*

Risiko tingkat bunga (lanjutan) / ***Interest rate risk** (continued)*

	31 Desember/*December* 2019		
	Berbunga/ *Interest bearing*	**Tidak berbunga/ *Non interest bearing***	
Aset			***Asset***
Kas pada bank	51,972,874	-	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	-	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	788,412,741	-	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	-	183,243,235	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	242,188	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	-	92,043,750	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	326,658,163	-	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	-	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	-	8,352,102	*Other assets*
Penyertaan langsung	-	923,700	*Direct participation*
	1,167,043,778	296,300,787	
Liabilitas			***Liabilities***
Utang klaim	-	4,251,631	*Claim payables*
Utang reasuransi	-	108,071,936	*Due to reinsurers*
Utang komisi	-	38,200,166	*Commission payable*
Akrual dan utang lain-lain	-	192,894,084	*Acruals and other payables*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	-	*Subordinated loans*
	150,000,000	343,417,817	

Tabel berikut menunjukan sensitivitas terhadap kemungkinan perubahan suku bunga dalam kisaran yang wajar, dengan semua *variable* lainnya tetap konstan, terhadap laba sebelum pajak:

The following table demonstrates the sensitivity to a reasonably possible change in interest rates, with all other variables held constant, to the Company's income before tax:

	Pengaruh pada laba rugi/ *Impact on profit loss*		
	Peningkatan/ *Increase by* 1%	**Penurunan/ *Decrease by* 1%**	
31 Desember 2020	11,091,269	(11,091,269)	*31 December 2020*
31 Desember 2019	11,670,438	(11,670,438)	*31 December 2019*

(ii) Risiko kredit / *(ii) Credit risk*

Risiko kredit adalah risiko kerugian keuangan yang timbul jika *counterparties* Perusahaan gagal memenuhi liabilitas kontraktualnya kepada Perusahaan.

Credit risk is the risk of suffering financial loss, should any of the Company's counterparties fail to fulfill their contractual obligations to the Company.

Risiko kredit merupakan salah satu risiko terbesar Perusahaan sehingga manajemen melakukan pengelolaan eksposur risiko kredit dengan hati-hati.

Credit risk is one of the largest risk for the Company's business, therefore management carefully manages its exposure to credit risk.

Penilaian risiko kredit atas suatu portofolio aset memerlukan estimasi-estimasi, seperti kemungkinan terjadinya wanprestasi, rasio kerugian, dan korelasi wanprestasi antar *counterparties*.

The assessment of credit risk of a portfolio of assets entails further estimations as to the likelihood of defaults occurring, of the associated loss ratios, and of default correlations between counterparties.

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(ii) Risiko kredit (lanjutan)

Penyisihan kerugian penurunan nilai yang diakui pada pelaporan keuangan hanyalah kerugian yang telah terjadi pada tanggal laporan posisi keuangan (berdasarkan bukti objektif atas penurunan nilai).

Konsentrasi risiko aset keuangan dengan eksposur risiko kredit

a) Sektor geografis

Tabel berikut menggambarkan rincian eksposur kredit maksimum Perusahaan pada nilai tercatat, yang dikategorikan berdasarkan area geografis pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019. Untuk tabel ini, Perusahaan telah mengalokasikan eksposur area berdasarkan wilayah geografis tempat mereka beroperasi.

***41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT** (continued)*

***(ii) Credit risk** (continued)*

Impairment allowances are recognised for financial reporting purposes only for losses that have been incurred at the date of the statement of financial position (based on objective evidence of impairment).

Concentration of risks of financial assets with credit risk exposure

a) Geographic sectors

The following table breaks down the Company's maximum credit exposure at their carrying amounts, as categorised by geographic region as at 31 December 2020 and 2019. For this table, the Company has allocated exposures to regions based on the geographic areas which activities are undertaken.

	31 Desember/*December* 2020					
	Jawa Bali	**Sumatera**	**Kalimantan**	**Sulawesi**	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	80,278,397	-	-	-	80,278,397	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,465,590	-	-	-	6,465,590	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	716,664,660	-	-	-	716,664,660	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	161,300,698	9,126,713	3,184,684	12,778,916	186,391,011	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi - bersih	127,180	-	-	-	127,180	*Claim coinsurance receivables - net*
Piutang reasuransi - bersih	127,696,570	-	-	-	127,696,570	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	312,183,850	-	-	-	312,183,850	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	2,533,705	-	-	-	2,533,705	*Due from related parties*
Aset lain-lain	17,452,623	-	-	-	17,452,623	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	-	923,700	*Direct participation*
	1,425,626,973	9,126,713	3,184,684	12,778,916	1,450,717,286	

	31 Desember/*December* 2019					
	Jawa Bali	**Sumatera**	**Kalimantan**	**Sulawesi**	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	51,972,874	-	-	-	51,972,874	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,972,325	-	-	-	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	788,412,741	-	-	-	788,412,741	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	164,707,562	9,638,003	3,489,624	5,408,046	183,243,235	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi - bersih	242,188	-	-	-	242,188	*Claim coinsurance receivables - net*
Piutang reasuransi - bersih	92,043,750	-	-	-	92,043,750	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	326,658,163	-	-	-	326,658,163	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	4,523,487	-	-	-	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	8,352,102	-	-	-	8,352,102	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	-	923,700	*Direct participation*
	1,444,808,892	9,638,003	3,489,624	5,408,046	1,463,344,565	

b) Sektor industri

Tabel berikut ini menggambarkan rincian eksposur kredit maksimum Perusahaan pada nilai tercatat, yang dikategorikan berdasarkan sektor industri.

b) Industry sectors

The following table breaks down the Company's maximum credit exposure at carrying amounts, as categorised by the industry sectors.

	31 Desember/*December* 2020				
	Pemerintah/ Government	**Lembaga keuangan/ *Financial institution***	**Lain-lain/ *Others***	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	-	80,278,397	-	80,278,397	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	5,312,246	982,503	170,841	6,465,590	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	-	716,664,660	-	716,664,660	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	-	186,391,011	-	186,391,011	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	127,180	-	127,180	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	-	127,696,570	-	127,696,570	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	289,580,090	-	22,603,760	312,183,850	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	-	-	2,533,705	2,533,705	*Due from related parties*
Aset lain-lain	-	-	17,452,623	17,452,623	*Other assets*
Penyertaan langsung	-	923,700	-	923,700	*Direct participation*
	294,892,336	1,113,064,021	42,760,929	1,450,717,286	

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(ii) Risiko kredit (lanjutan)

Konsentrasi risiko aset keuangan dengan eksposur risiko kredit (lanjutan)

b) Sektor industri (lanjutan)

Tabel berikut ini menggambarkan rincian eksposur kredit maksimum Perusahaan pada nilai tercatat, yang dikategorikan berdasarkan sektor industri. (lanjutan)

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT *(continued)*

(ii) Credit risk *(continued)*

Concentration of risks of financial assets with credit risk exposure (continued)

b) Industry sectors (continued)

The following table breaks down the Company's maximum credit exposure at carrying amounts, as categorised by the industry sectors. (continued)

	31 Desember/*December* 2019				
	Pemerintah/ Government	**Lembaga keuangan/ *Financial institution***	**Lain-lain/ *Others***	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	-	51,972,874	-	51,972,874	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	5,486,951	1,089,838	395,536	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	-	788,412,741	-	788,412,741	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	-	183,243,235	-	183,243,235	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi	-	242,188	-	242,188	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi - bersih	-	92,043,750	-	92,043,750	*Due from reinsurers - net*
Obligasi	279,174,916	5,031,620	42,451,627	326,658,163	*Bonds*
Piutang dari pihak berelasi	-	-	4,523,487	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	-	-	8,352,102	8,352,102	*Other assets*
Penyertaan langsung	-	923,700	-	923,700	*Direct participation*
	284,661,867	1,122,959,946	55,722,752	1,463,344,565	

Tabel di atas menggambarkan eksposur maksimum atas risiko kredit bagi Perusahaan pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019. Direksi yakin akan kemampuan untuk mengendalikan dan memelihara eksposur risiko kredit pada tingkat yang minimum.

The above table represents a worst-case scenario of credit risk exposure to the Company as at 31 December 2020 and 2019. The Directors is confident in its ability to continue to control and sustain minimal exposure of credit risk.

c) Kualitas kredit dari aset keuangan

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, eksposur risiko kredit atas aset keuangan terbagi atas:

c) Credit quality of financial assets

As at 31 December 2020 and 2019, credit risk exposure relating to financial assets are divided as follows:

	31 Desember/*December* 2020				
	Belum jatuh tempo atau tidak mengalami penurunan nilai/ *Neither past due nor impaired*	**Telah jatuh tempo tetapi tidak mengalami penurunan nilai/ *Past due but not impaired***	**Mengalami penurunan nilai/ *Impaired***	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	80,278,397	-	-	80,278,397	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,465,590	-	-	6,465,590	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	716,664,660	-	-	716,664,660	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bruto	98,231,597	63,647,412	32,686,768	194,565,777	*Premium receivables - gross*
Piutang klaim koasuransi - bruto	-	-	17,448,350	17,448,350	*Claim coinsurance receivables - gross*
Piutang reasuransi - bruto	38,772,116	14,319,879	83,204,172	136,296,167	*Due from reinsurers - gross*
Obligasi					*Bonds*
- Tersedia untuk dijual	312,183,850	-	-	312,183,850	*Available-for-sale -*
Piutang dari pihak berelasi	2,533,705	-	-	2,533,705	*Due from related parties*
Aset lain-lain	17,452,623	-	-	17,452,623	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	923,700	*Direct participation*
	1,273,506,238	77,967,291	133,339,290	1,484,812,819	
Penyisihan kerugian penurunan nilai				(34,095,553)	*Allowance for impairment losses*
				1,450,717,266	

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(ii) Risiko kredit (lanjutan)

Konsentrasi risiko aset keuangan dengan eksposur risiko kredit (lanjutan)

c) Kualitas kredit dari aset keuangan (lanjutan)

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019, eksposur risiko kredit atas aset keuangan terbagi atas: (lanjutan)

***41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT** (continued)*

***(ii) Credit risk** (continued)*

Concentration of risks of financial assets with credit risk exposure (continued)

c) Credit quality of financial assets (continued)

As at 31 December 2020 and 2019, credit risk exposure relating to financial assets are divided as follows: (continued)

	31 Desember/*December* 2019				
	Belum jatuh tempo atau tidak mengalami penurunan nilai/ *Neither past due nor impaired*	**Telah jatuh tempo tetapi tidak mengalami penurunan nilai/ *Past due but not impaired***	**Mengalami penurunan nilai/ *Impaired***	**Jumlah/ *Total***	
Kas pada bank	51,972,874	-	-	51,972,874	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,972,325	-	-	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	788,412,741	-	-	788,412,741	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bruto	111,902,033	40,699,159	40,280,749	192,881,941	*Premium receivables - gross*
Piutang klaim koasuransi - bruto	-	242,188	17,321,170	17,563,358	*Claim coinsurance receivables - gross*
Piutang reasuransi - bruto	11,273,169	38,906,273	50,564,018	100,743,460	*Due from reinsurers - gross*
Obligasi - Tersedia untuk dijual	326,658,163	-	-	326,658,163	*Bonds Available-for-sale -*
Piutang dari pihak berelasi	4,523,487	-	-	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	8,352,102	-	-	8,352,102	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	923,700	*Direct participation*
	1,310,990,594	79,847,620	108,165,937	1,499,004,151	
Penyisihan kerugian penurunan nilai				(35,659,586)	*Allowance for impairment losses*
				1,463,344,565	

Analisis umur aset keuangan yang diberikan yang telah jatuh tempo tetapi tidak mengalami penurunan nilai pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 adalah sebagai berikut:

An age analysis of financial asset that are past due but not impaired on 31 December 2020 and 2019 are set out below:

	31 Desember/*December* 2020					
	1-30 hari/*days*	**31-60 hari/*days***	**61-90 hari/*days***	**>90 hari/*days***	**Jumlah/ *Total***	
Piutang premi	15,203,704	29,068,426	8,847,934	10,527,348	63,647,412	*Premium receivables*
Piutang klaim koasuransi	-	-	-	-	-	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi	-	-	14,319,879	-	14,319,879	*Due from reinsurers*
	15,203,704	29,068,426	23,167,813	10,527,348	77,967,291	

	31 Desember/*December* 2019					
	1-30 hari/*days*	**31-60 hari/*days***	**61-90 hari/*days***	**>90 hari/*days***	**Jumlah/ *Total***	
Piutang premi	11,538,353	25,121,793	4,039,013	-	40,699,159	*Premium receivables*
Piutang klaim koasuransi	242,188	-		-	242,188	*Claim coinsurance receivables*
Piutang reasuransi	-	-	38,906,273	-	38,906,273	*Due from reinsurers*
	11,780,541	25,121,793	42,945,286	-	79,847,620	

(iii) Risiko likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko dimana Perusahaan tidak bisa memenuhi liabilitas pada saat jatuh tempo sebagai akibat dari pembayaran klaim/manfaat pemegang polis, kebutuhan kas dari komitmen kontraktual, atau arus keluar kas lainnya, seperti utang yang telah jatuh tempo. Arus kas keluar ini akan menghabiskan sumber daya kas yang tersedia untuk aktivitas operasional, perdagangan, dan investasi.

(iii) Liquidity risk

Liquidity risk is the risk that the Company is unable to meet its obligations when they fall due as a result of policyholder benefit/claim payment, cash requirements from contractual commitments, or other cash outflows, such as debt maturities. Such outflows would deplete available cash resources for operational, trading, and investment activities.

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(iii) Risiko likuiditas (lanjutan)

Dalam suatu keadaan yang ekstrim, kekurangan likuiditas dapat mengarah pada penjualan aset, atau berpotensi ketidakmampuan untuk memenuhi komitmen kepada pemegang polis. Risiko bahwa Perusahaan tidak akan mampu untuk melakukannya adalah melekat dalam semua operasi asuransi dan dapat dipengaruhi oleh berbagai peristiwa *institution-specific* dan *market-wide* termasuk, namun tidak terbatas pada peristiwa kredit, aktivitas merger dan akuisisi, guncangan sistemik dan bencana alam.

Profil jatuh tempo ini didasarkan pada jangka waktu yang tersisa sampai dengan tanggal jatuh tempo kontrak. Selain itu, jika Perusahaan terdapat kebutuhan akan likuiditas, aset lancar dapat dijual. Kebijakan Perusahaan sehubungan dengan *maturity gap* antara aset dan liabilitas moneter adalah menetapkan *gap limit* yang disesuaikan dengan kemampuan Perusahaan untuk memperoleh likuiditas segera.

Tabel di bawah ini menunjukan sisa jatuh tempo kontraktual dari liabilitas keuangan Perusahaan berdasarkan pada *undiscounted cash flows.*

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT *(continued)*

(iii) Liquidity risk *(continued)*

In extreme circumstances, lack of liquidity could result sales of assets, or potentially an inability to fulfill policyholder commitment. The risk that the Company will be unable to do so is inherent in all insurance operations and can be affected by a range of institution-specific and market-wide events including, but not limited to, credit events, merger and acquisition activity, systemic shocks and natural disasters.

This maturity profile is based on the remaining period to the contractual maturity date. In addition, if the Company encounters liquidity needs, marketable securities and liquid assets could be liquidated. The Company's policy with regards to the maturity gap between the monetary assets and liabilities is to determine a gap limit which is adjusted to the Company ability to obtain immediate liquidity.

The tables below show the remaining contractual maturities of the Company's financial liabilities based on undiscounted cash flows.

	31 Desember/*December* 2020					
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tidak mempunyai kontrak jatuh tempo/ *No contractual maturity*	Sampai dengan 1 bulan/ *Up to 1 month*	> 1 bulan - 3 bulan/ *> 1 month - 3 months*	> 3 bulan *> 3 months*	
Liabilitas keuangan						***Financial liabilities***
Utang klaim	28,427,318	21,148,972	1,421,705	899,988	4,959,653	*Claim payables*
Utang reasuransi	136,970,382	50,069,463	11,897,941	7,558,000	67,444,978	*Due to reinsurers*
Utang komisi	55,757,966	10,732,749	14,038,137	18,418,713	12,568,367	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	199,568,930	66,058,766	-	-	133,510,164	*Accrued expense and other payable*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	150,000,000	-	-	-	*Subordinated loan*
	570,724,596	298,009,950	27,357,783	26,876,701	218,483,162	

	31 Desember/*December* 2019					
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tidak mempunyai kontrak jatuh tempo/ *No contractual maturity*	Sampai dengan 1 bulan/ *Up to 1 month*	> 1 bulan - 3 bulan/ *> 1 month - 3 months*	> 3 bulan *> 3 months*	
Liabilitas keuangan						***Financial liabilities***
Utang klaim	4,251,631	3,246,296	235,662	296,966	472,707	*Claim payables*
Utang reasuransi	108,071,936	31,517,109	19,485,246	4,631,587	52,437,994	*Due to reinsurers*
Utang komisi	38,200,166	11,382,633	10,337,626	8,222,989	8,256,918	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	192,894,084	40,892,879	-	-	152,001,205	*Accrued expense and other payable*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	150,000,000	-	-	-	*Subordinated loan*
	493,417,817	237,038,917	30,058,534	13,151,542	213,168,824	

Pada 31 Desember 2020 dan 2019, semua liabilitas Perusahaan tidak mengandung tingkat suku bunga sehingga tidak ada perhitungan arus kas kontraktual yang tidak didiskontokan.

As at 31 December 2020 and 2019, all the Company's liabilities did not consist of interest rate therefore no disclosure on contractual undiscounted cash flows.

(iv) Manajemen resiko permodalan

Tujuan Perusahaan dalam mengelola permodalannya adalah untuk menjaga kelangsungan usaha Perusahaan untuk dapat memberikan hasil kepada pemegang saham dan manfaat kepada *stakeholders* lainnya, dan memelihara optimalisasi struktur permodalan untuk mengurangi biaya operasional.

(iv) Capital risk management

The Company's objectives when managing capital are to safeguard the Company's ability to continue as going concern in order to provide returns for shareholders and benefits for other stakeholders and to maintain an optimal capital structure to reduce the cost of operation.

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(iv) Manajemen resiko permodalan (lanjutan)

Konsisten dengan pelaku industri lainnya, Perusahaan memonitor rasio solvabilitas yang dihitung berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.053/PMK.010/2012 tertanggal 3 April 2012 tentang kesehatan keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Jumlah minimum pencapaian rasio solvabilitas adalah 120%.

Perusahaan telah memenuhi ketentuan dalam peraturan tersebut.

(v) Nilai wajar aset dan liabilitas keuangan

Semua aset keuangan yang diklasifikasikan ke dalam pinjaman yang diberikan dan piutang dan liabilitas keuangan yang diukur melalui biaya yang diamortisasi mempunyai jatuh tempo dalam jangka pendek, maka nilai tercatatnya merupakan perkiraan yang layak atas nilai wajarnya. Nilai wajar untuk aset dan liabilitas yang diukur melalui laporan laba rugi adalah sama dengan dengan nilai tercatatnya.

Untuk aset dan liabilitas keuangan yang diukur menggunakan nilai wajar, berikut ini adalah hierarki nilai wajar:

a. Tingkat 1
Harga kuotasian (tidak disesuaikan) dalam pasar aktif untuk aset atau liabilitas yang identik;

b. Tingkat 2
Input selain harga kuotasian yang termasuk dalam tingkat 1 yang dapat diobservasi untuk aset atau liabilitas, baik secara langsung (misalnya harga) maupun tidak langsung (misalnya derivasi harga); dan

c. Tingkat 3
Input untuk aset atau liabilitas yang bukan berdasarkan data pasar yang dapat diobservasi (input yang tidak dapat diobservasi).

Instrumen keuangan yang diukur pada nilai wajar

Tabel berikut menyajikan aset dan liabilitas keuangan Perusahaan yang diukur sebesar nilai wajar pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019:

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT *(continued)*

(iv) Capital risk management *(continued)*

Consistent with others in the industry, the Company monitors solvency ratio which is calculated in accordance with Minister of Finance of the Republic of Indonesia Regulation No.053/PMK.010/2012 dated 3 April 2012 regarding The Financial Soundness of The Insurance Company and Reinsurance Company. Minimum solvency ratio is 120%.

The Company has fulfilled the requirements outline in the regulation.

(v) Fair value of financial assets and liabilities

All financial assets classified as loan and receivables and financial liabilities at amortised cost have a short term maturity, therefore, the carrying amount is a reasonable approximation of fair value. The fair value of financial assets and liabilities classified at fair value through profit or loss are same with the carrying amount.

For financial assets and liabilities measured at fair value, the following are the hierarchy of the fair values:

a. Level 1
Quoted prices (unadjusted) in active markets for identical assets or liabilities;

b. Level 2
Inputs other than quoted prices included within level 1 that are observable for the assets or liabilities, either directly (that is, as prices) or indirectly (that is, derived from prices); and

c. Level 3
Inputs for the assets or liabilities that are not based on observable market data (unobservable inputs).

Financial instruments measured at fair value

The following tables show the Company's financial assets and liabilities that are measured at fair value as at 31 December 2020 and 2019:

	31 Desember/*December* 2020				
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tingkat 1/ *Level 1*	Tingkat 2/ *Level 2*	Tingkat 3/ *Level 3*	Nilai wajar/ *Fair value*
Aset					***Assets***
Obligasi	312,183,850	-	312,183,850	-	312,183,850 *Bonds*
	312,183,850	-	312,183,850	-	312,183,850

	31 Desember/*December* 2019				
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tingkat 1/ *Level 1*	Tingkat 2/ *Level 2*	Tingkat 3/ *Level 3*	Nilai wajar/ *Fair value*
Aset					***Assets***
Obligasi	326,658,163	-	326,658,163	-	326,658,163 *Bonds*
	326,658,163	-	326,658,163	-	326,658,163

41. MANAJEMEN RISIKO KEUANGAN (lanjutan)

(v) Nilai wajar aset dan liabilitas keuangan (lanjutan)

Instrumen keuangan yang tidak diukur pada nilai wajar (lanjutan)

Tabel berikut menyajikan nilai wajar atas instrumen keuangan yang tidak diukur pada nilai wajar yang dimiliki oleh Perusahaan pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019.

41. FINANCIAL RISK MANAGEMENT (continued)

(v) Fair value of financial assets and liabilities *(continued)*

Financial instruments not measured at fair value *(continued)*

The table below summarizes the fair value of the Company's financial assets and liabilities that are not measured at fair value as at 31 December 2020 and 2019.

	31 Desember/*December* 2020					
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tingkat 1/ *Level 1*	Tingkat 2/ *Level 2*	Tingkat 3/ *Level 3*	Nilai wajar/ *Fair value*	
Aset keuangan						***Financial assets***
Kas pada bank	80,278,397	80,278,397	-	-	80,278,397	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,465,590	-	-	6,465,590	6,465,590	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	716,664,660	716,664,660	-	-	716,664,660	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	186,391,011	-	-	186,391,011	186,391,011	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi - bersih	127,180	-	-	127,180	127,180	*Claim coinsurance receivables - net*
Piutang reasuransi - bersih	127,696,570	-	-	127,696,570	127,696,570	*Due from reinsurers - net*
Piutang dari pihak berelasi	2,533,705	-	-	2,533,705	2,533,705	*Due from related parties*
Aset lain-lain	17,452,623	-	-	17,452,623	17,452,623	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	923,700	923,700	*Direct participation*
	1,138,533,436	796,943,057	-	341,590,379	1,138,533,436	
Liabilitas keuangan						***Financial liabilities***
Utang klaim	28,427,318	-	-	28,427,318	28,427,318	*Claim payable*
Utang reasuransi	136,970,382	-	-	136,970,382	136,970,382	*Due to reinsurers*
Utang komisi	55,757,966	-	-	55,757,966	55,757,966	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	199,568,930	-	-	199,568,930	199,568,930	*Accrued expenses and other payables*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	-	-	150,000,000	150,000,000	*Subordinated loan*
	570,724,596	-	-	570,724,596	570,724,596	

	31 Desember/*December* 2019					
	Nilai tercatat/ *Carrying value*	Tingkat 1/ *Level 1*	Tingkat 2/ *Level 2*	Tingkat 3/ *Level 3*	Nilai wajar/ *Fair value*	
Aset keuangan						***Financial assets***
Kas pada bank	51,972,874	51,972,874	-	-	51,972,874	*Cash in banks*
Piutang hasil investasi	6,972,325	-	-	6,972,325	6,972,325	*Investment income receivables*
Deposito wajib dan deposito berjangka	788,412,741	788,412,741	-	-	788,412,741	*Statutory deposits and time deposits*
Piutang premi - bersih	183,243,235	-	-	183,243,235	183,243,235	*Premium receivables - net*
Piutang klaim koasuransi - bersih	242,188	-	-	242,188	242,188	*Claim coinsurance receivables - net*
Piutang reasuransi - bersih	92,043,750	-	-	92,043,750	92,043,750	*Due from reinsurers - net*
Piutang dari pihak berelasi	4,523,487	-	-	4,523,487	4,523,487	*Due from related parties*
Aset lain-lain	8,352,102	-	-	8,352,102	8,352,102	*Other assets*
Penyertaan langsung	923,700	-	-	923,700	923,700	*Direct participation*
	1,136,686,402	840,385,615	-	296,300,787	1,136,686,402	
Liabilitas keuangan						***Financial liabilities***
Utang klaim	4,251,631	-	-	4,251,631	4,251,631	*Claim payable*
Utang reasuransi	108,071,936	-	-	108,071,936	108,071,936	*Due to reinsurers*
Utang komisi	38,200,166	-	-	38,200,166	38,200,166	*Commission payables*
Akrual dan utang lain-lain	192,894,084	-	-	192,894,084	192,894,084	*Accrued expenses and other payables*
Pinjaman subordinasi	150,000,000	-	-	150,000,000	150,000,000	*Subordinated loan*
	493,417,817	-	-	493,417,817	493,417,817	

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI

Perusahaan memiliki tanggung jawab utama untuk mengelola risiko asuransi mereka terkait dengan risiko *underwriting*, penetapan harga dan cadangan teknis, dengan menggunakan metodologi tertentu dan asumsi aktuaria. Perusahaan juga bertanggung jawab untuk mengelola secara tepat dalam menghadapi perubahan dalam siklus asuransi terhadap lingkungan politik dan ekonomi dimana Perusahaan beroperasi.

42. INSURANCE RISK MANAGEMENT

The Company has the primary responsibility to manage their insurance risks linked to underwriting, pricing and reserving, using a set of actuarial methodology and assumptions. The Company is also responsible for managing appropriately in response to changes in insurance cycles to the political and economic environments in which the Company operates.

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan)

Risiko asuransi untuk bisnis Perusahaan dilakukan melalui 5 proses utama yang ditetapkan di tingkat Perusahaan tetapi dilakukan bersama oleh tim regional dan lokal:

- analisis profitabilitas terutama melalui prosedur yang mengatur persetujuan sebelum peluncuran produk (pengendalian risiko produk baru) dan pembentukan aturan *underwriting* yang lengkap;
- analisis eksposur rutin untuk memastikan bahwa eksposur saat ini termasuk di dalam profil risiko yang dapat diterima oleh Perusahaan;
- optimalisasi strategi reasuransi untuk memitigasi risiko dalam rangka menjaga eksposur maksimum Perusahaan untuk melindungi solvabilitas dan mengurangi volatilitas indikator keuangan utama;
- *review* dari cadangan teknis; dan
- mengembangkan inisiatif terkait berbagi keahlian mengenai risiko-risiko dalam komunitas *underwriting* dan risiko.

PERSETUJUAN PRODUK

Dalam akitivitasnya, Perusahaan membuat prosedur untuk mengatur prosedur persetujuan produk, untuk memastikan bahwa risiko-risiko yang mungkin timbul dari produk tersebut yang akan ditanggung oleh Perusahaan telah menjalani proses persetujuan yang menyeluruh sebelum produk tersebut ditawarkan kepada pelanggan.

Prosedur-prosedur ini ditetapkan dan dilaksanakan secara lokal. Prosedur-prosedur tersebut ditetapkan secara terstruktur dan disesuaikan berdasarkan *best practice* yang diterapkan secara keseluruhan grup AXA dan diadopsi oleh manajemen lokal. Karakteristik utama dari prosedur ini adalah sebagai berikut:

- meskipun keputusan untuk meluncurkan produk baru diambil oleh Perusahaan, tetapi harus melewati suatu proses persetujuan yang didokumentasikan sesuai dengan praktik tata kelola Perusahaan dan memenuhi standar grup AXA dalam hal fitur produk, penetapan, dan aspek yang berkaitan dengan hukum, kepatuhan, peraturan, reputasi dan akuntansi;
- *stress tests* juga diperlukan pada asumsi utama untuk memastikan bahwa skenario "bagaimana jika" telah dipertimbangkan dalam proses pengembangan produk;
- untuk pra-peluncuran bisnis, harus dipastikan bahwa risiko baru yang akan ditanggung oleh Perusahaan telah mengalami proses yang ketat sebelum produk ditawarkan kepada pelanggan dan menunjukkan profitabilitas yang memadai disesuaikan dengan biaya modal;

***42. INSURANCE RISK MANAGEMENT** (continued)*

Insurance risks for the Company businesses are covered through 5 major processes, defined at the Company level but performed jointly by regional and local teams:

- *profitability analysis mainly through procedures governing launch product preapproval (new product risk control) and a complete well-established underwriting rules;*
- *regular exposure analysis to ensure that the current exposure is within the Company's risk appetite level;*
- *optimisation of reinsurance strategies to mitigate the risks in order to cap the Company's peak exposures to protect the solvency and reduce volatility of key financial indicators;*
- *reviews of technical reserves; and*
- *emerging risks initiative to share expertise within the underwriting and risk communities.*

PRODUCT APPROVAL

In its activities, the Company has set up product approval procedures, to set up product approval procedures, to ensure that all related risks that may arised from the product underwritten by the Company undergo a thorough approval process before products are offered to customers.

These procedures are defined and implemented locally. They are structured and harmonised based on best practices adopted AXA group and adopted by the local management. The main characteristics of these procedures are:

- *although the decision to launch a new product is taken by the Company, it must result from a documented approval process that complies with local governance practices and AXA group standards in terms of product features, pricing, and aspects related to legal, compliance, regulatory, reputation and accounting;*
- *stress tests are also required on key assumptions to ensure that appropriate "what if" scenarios are considered in the development process;*
- *for pre-launch business, to ensure that new risks underwritten by the Company have undergone a rigorous process before the products are offered to customers and show adequate profitability adjusted for the cost of capital;*

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan)

PERSETUJUAN PRODUK (lanjutan)

Prosedur-prosedur ini ditetapkan dan dilaksanakan secara lokal. Prosedur-prosedur tersebut ditetapkan secara terstruktur dan disesuaikan berdasarkan *best practice* yang diterapkan secara keseluruhan AXA grup dan diadopsi oleh manajemen lokal. Karakteristik utama dari prosedur ini adalah sebagai berikut: (lanjutan)

- untuk bisnis pasca-peluncuran, memastikan bahwa kontrol atas profitabilitas dan risiko dari ketentuan *underwriting* yang ditetapkan oleh Perusahaan telah dijalankan; dan
- kerangka profitabilitas yang melengkapi aturan dasar *underwriting* yang kuat adalah untuk memastikan risiko yang diambil tidak ada yang di luar toleransi Perusahaan dan dapat menghasilkan nilai tambah bagi Perusahaan dengan *risk pricing* yang memadai.

42. INSURANCE RISK MANAGEMENT (continued)

***PRODUCT APPROVAL** (continued)*

These procedures are defined and implemented locally. They are structured and harmonised based on best practices adopted AXA group and adopted by the local management. The main characteristics of these procedures are: (continued)

- *for post-launch business, to ensure the appropriate profitability and risks control of the Company inforced underwritings; and*
- *this profitability framework complements strong and basic underwriting rules to ensure that no risks are taken outside the Company tolerances and that value is created by adequately pricing the risk.*

ANALISIS EKSPOSUR

Risiko asuransi yang dihadapi oleh Perusahaan diklasifikasikan berdasarkan kelas bisnis sebagai berikut:

EXPOSURE ANALYSIS

The Company's insurance risks is classified based on class of businesses are as follow:

	31 Desember/*December* 2020				
	Klaim bruto/ *Gross claim*	**Klaim reasuransi/ *Reinsurance claim***	**Kenaikan/ (penurunan) estimasi klaim retensi sendiri/ *Increase/ (decrease) in estimated own retention claims***	**Beban klaim bersih/*Claim expenses-net***	
Kendaraan bermotor	83,652,647	(5,665,988)	(14,958,394)	63,028,265	*Motor vehicle*
Kebakaran	93,428,626	(64,250,434)	2,373,746	31,551,938	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	121,720,981	(72,387,405)	6,963,114	56,296,690	*Personal accident and health*
Aneka	31,098,490	(8,391,071)	(15,997,349)	6,710,070	*Miscellaneous*
Rangka kapal	30,850,646	(27,045,909)	(1,984,878)	1,819,859	*Marine hull*
Pengangkutan	54,391,928	(21,400,553)	57,604,491	90,595,866	*Cargo*
	415,143,318	(199,141,360)	34,000,730	250,002,688	

	31 Desember/*December* 2019				
	Klaim bruto/ *Gross claim*	**Klaim reasuransi/ *Reinsurance claim***	**Kenaikan/ (penurunan) estimasi klaim retensi sendiri/ *Increase/ (decrease) in estimated own retention claims***	**Beban klaim bersih/*Claim expenses-net***	
Kendaraan bermotor	104,414,975	(92,496)	(6,550,124)	97,772,355	*Motor vehicle*
Kebakaran	47,827,873	(18,683,670)	(12,121,163)	17,023,040	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	70,679,540	(44,313,982)	1,019,192	27,384,750	*Personal accident and health*
Aneka	21,771,968	(10,927,770)	11,353,134	22,197,332	*Miscellaneous*
Rangka kapal	42,841,474	(38,541,290)	(4,296,107)	4,077	*Marine hull*
Pengangkutan	59,500,907	(36,835,681)	(3,194,889)	19,470,337	*Cargo*
	347,036,737	(149,394,889)	(13,789,957)	183,851,891	

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan)

REASURANSI

Penentuan dukungan reasuransi adalah bagian yang penting dari aktivitas asuransi Perusahaan dan manajemen risiko.

Program reasuransi ditentukan sebagai berikut:

- Sebelum pengalihan risiko ke reasuransi, analisis *underwriting* dan aktuaria secara mendalam dilakukan untuk setiap portfolio. Dalam penentuan reasuransi otomatis, terutama untuk risiko katastropik, *modelling* dibantu oleh Group Risk Management AXA untuk mengoptimalkan kualitas dan biaya atas proteksi reasuransi. Analisis ini dilakukan secara bersama-sama dengan departemen reasuransi dan aktuaria dari Perusahaan.

  Perusahaan mengukur frekuensi dan besarnya risiko asuransi yang dihadapi oleh Perusahaan (bencana alam, badai, banjir, gempa bumi).

  Analisis ini memberikan petunjuk dalam menentukan proteksi reasuransi yang paling tepat (tingkat retensi dan cakupan penutupan) untuk setiap portofolio dan setiap tipe risiko sesuai dengan tujuan dan keterbatasan alokasi modal.

  Selain analisis di atas, dalam menentukan bentuk dukungan reasuransi, besaran retensi sendiri, serta reasuradur yang memberikan perlindungan dalam program reasuransi, Perusahaan juga memperhatikan regulasi yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 14/POJK.05/2015 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 39/POJK.05/2020 tentang Retensi Sendiri dan Dukungan Reasuransi Dalam Negeri.

PENERAPAN STRATEGI REASURANSI

Dalam rangka membentuk proteksi yang disesuaikan dan optimal, Perusahaan menempatkan reasuransi otomatis kepada Perusahaan reasuransi yang memiliki peringkat kredit dan tercantum di dalam daftar sekuritas reasuransi Grup AXA.

Penempatan reasuransi dilakukan pada perusahaan reasuransi dan asuransi dalam negeri yaitu PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), PT Reasuransi Nasional Indonesia, PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk, PT Tugu Reasuransi Indonesia, PT Asuransi Sinar Mas, serta satu perusahaan reasuransi luar negeri AXA Global Re yang berkedudukan di Paris, Perancis.

42. INSURANCE RISK MANAGEMENT *(continued)*

REINSURANCE

Reinsurance support determination is an important part of the Company's insurance activities and risk management.

Reinsurance programs are set up as follows:

- *Prior to ceding risks, in-depth underwriting and actuarial analysis are conducted on each portfolio. In the reinsurance treaty arrangement, especially on catastrophic risk, modelling is assisted by AXA Group Risk Management to optimise the quality and cost of reinsurance cover. These analyses are performed in collaboration with the reinsurance and actuarial departments of the Company.*

  The Company measures frequency and severity of insurance risks in the Company (natural catastrophes, storms, floods, earthquakes).

  These analysis provide guidance for determining the most appropriate reinsurance cover (retention levels and scope of cover) for each portfolio and for each type of risk, in accordance with objectives and capital allocation constraints.

  Aside from the above-mentioned analysis, in determining the form of reinsurance, retention level, and the reinsurers to provide coverage in the reinsurance program, the Company also complies with the prevailing regulation as stipulated in Financial Services Authority Ordinance No. 14/POJK.05/2015 and Financial Services Authority Ordinance No. 39/POJK.05/2020 concerning Retention and Domestic Reinsurance Support.

IMPLEMENTATION OF THE REINSURANCE STRATEGY

In order to build adjusted and optimised protection, the Company placed their reinsurance treaties to the reinsurers that have obtained credit rating and listed in the Group AXA reinsurance security list.

Reinsurance placement is conducted to reinsurance and domestic insurance company namely PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero), PT Reasuransi Nasional Indonesia, PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk, PT Tugu Reasuransi Indonesia, PT Asuransi Sinar Mas as well as a foreign reinsurance company AXA Global Re that is based in Paris, France.

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan)

PENERAPAN STRATEGI REASURANSI (lanjutan)

Tingkat retensi sendiri dan penempatan reasuransi ini didesain untuk melindungi Perusahaan secara efektif sesuai dengan *risk appetite framework*. Penutupan reasuransi ini diselenggarakan melalui pasar reasuransi yang ada atau, jika memungkinkan, melalui pasar finansial.

CADANGAN TEKNIS

Sebagai tambahan atas proses pengendalian risiko sebelum persetujuan produk, proses pengawasan atas eksposur risiko secara berkala dan *review* atas perlindungan dari reasuransi, Perusahaan secara spesifik melakukan monitor terhadap risiko ketidakcukupan atas cadangan Perusahaan. Cadangan klaim dibukukan sesuai dengan yang terjadi atau yang dilaporkan. Cadangan ini diukur secara individual untuk setiap berkas oleh departemen klaim. Cadangan tambahan untuk klaim yang terjadi tetapi belum dilaporkan (IBNR) juga dibukukan. Berbagai statistik dan metode aktuaria digunakan dalam perhitungan tersebut. Perhitungan dilakukan oleh departemen aktuaria Perusahaan yang kemudian di-*review* untuk mendapat pendapat kedua oleh aktuaris independen yang meliputi *review* atas kecukupan cadangan premi dan cadangan klaim, yang dilakukan paling sedikit satu kali dalam tiga tahun.

Untuk bisnis Perusahaan, Perusahaan bersama tim *Risk Management* melakukan *review* mendalam atas portofolio tertentu untuk mengkaji kembali berbagai asumsi dasar, metode, dan proses (manajemen klaim, aktuaria, *underwriting*, dan lain-lain) dan untuk mengecek kepatuhan terhadap standar Perusahaan dalam melakukan pencadangan termasuk diantaranya, indepedensi atas opini dan proses rekonsiliasi.

Aktuaris bertanggung jawab dalam menilai cadangan klaim, dan tidak menggunakan metode tunggal tetapi menggunakan berbagai pilihan pendekatan sebagai berikut:

- metode berdasarkan perkembangan klaim (sudah dibayarkan maupun sudah terjadi) dengan menggunakan metode triangulasi dimana pengalaman tahun lalu di aplikasikan juga pada setiap waktu kejadian atau tahun *underwriting*, yang tujuannya untuk membuat proyeksi pencadangan sampai dengan estimasi pengembangan yang final;
- metode berdasarkan rasio klaim (seperti *ultimate claims ratio*); dan
- metode gabungan (seperti *Bornhuetter Ferguson*).

42. INSURANCE RISK MANAGEMENT *(continued)*

IMPLEMENTATION OF THE REINSURANCE STRATEGY *(continued)*

The retention rate and the level of these pools are designed to effectively protect the Company within the risk appetite framework. Coverage is arranged through the reinsurance market or potentially in the financial market.

TECHNICAL RESERVES

In addition to controlling risks prior to product approval, monitoring of regular risk exposure and reviewing reinsurance covers, the Company specifically monitor the inadequacy risk of the technical reserves. Reserves have to be booked for claims as they are incurred and reported. These reserves are measured individually for each file by the claims departments. Additional reserves for incurred but not reported (IBNR) claims is also booked. Various statistical and actuarial methods are used in these calculations. Calculations are initially carried out by the Company's actuarial departments in charge, and are then reviewed for a second opinion by independent actuary which consist of adequacy review on premium reserve and claim reserve, which is performed at least once in three years.

For the Company business, the Company together with Risk Management teams, performs in-depth reviews on specific portfolios to re-assess all underlying assumptions, methods and processes driving the exercise (claims management, actuarial, underwriting, etc.) and to check the compliance with the Company's standard on reserving, which covers, among other matters, the independency of opinions the reconciliation process.

Actuary is responsible of assessing claims reserves, which do not use a single method but a selection of approaches such as:

- *methods based on the development of claims (paid or incurred) using triangulation methods for which past experience is applied to each loss occurrence or underwriting year, in order to make reserves projections until their estimated final development;*
- *methods based on claims ratios (such as the ultimate claims ratio); and*
- *hybrid methods (such as Bornhuetter-Ferguson).*

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan)

CADANGAN TEKNIS (lanjutan)

Asumsi tergantung pada ketersediaan data terkait kerugian yang dilaporkan pada saat estimasi dibentuk, dan juga pada peraturan lokal, prosedur manajemen klaim, penentuan harga, informasi *underwriting* dan tipe aktivitas dan klaim (tipe penutupan, klaim besar, baru atau sudah lama terjadi).

Asumsi dibentuk melalui proses diskusi di antara manajer klaim, aktuaria, *underwriter*, dan departemen lain. Diskusi ini memiliki tujuan untuk mendefinisikan kisaran estimasi yang wajar.

Tetapi harus disadari bahwa estimasi didasarkan atas asumsi yang bisa berbeda tergantung pada pengalaman di masa yang akan datang, terutama atas perubahan kondisi ekonomi (seperti meningkatnya inflasi), kondisi hukum (kasus hukum), dan kondisi sosial (kasus *class action*) dan yang khususnya apabila kondisi tersebut mempengaruhi portofolio Perusahaan secara menyeluruh.

ASUMSI UTAMA

Asumsi utama yang mendasari estimasi liabilitas Perusahaan adalah perkembangan yang sama dengan klaim di masa yang akan datang mengikuti pola pengembangan klaim di masa lampau. Sebagai tambahan, pertimbangan kualitatif digunakan untuk menentukan tren di masa lampau yang mungkin tidak dapat diaplikasikan di masa yang akan datang seperti faktor internal atas portofolio campuran, kondisi polis, dan prosedur penanganan klaim.

Kondisi utama lain yang mempengaruhi kehandalan dari asumsi yang digunakan termasuk variasi di tingkat suku bunga dan perubahan kurs mata uang asing.

Tabel berikut menyajikan sensitivitas dari nilai liabilitas asuransi, terhadap perubahan asumsi yang digunakan dalam estimasi liabilitas asuransi. Korelasi asumsi akan memiliki dampak yang signifikan dalam menentukan cadangan teknis, tetapi untuk menunjukkan dampak akibat perubahan asumsi, asumsi harus diubah secara individual. Tabel ini juga menunjukkan dampak terhadap cadangan teknis akibat dari perubahan asumsi aktuaria. Harus digaris bawahi bahwa perubahan di dalam asumsi ini adalah bukan secara garis lurus.

42. INSURANCE RISK MANAGEMENT *(continued)*

TECHNICAL RESERVES *(continued)*

Assumptions depend on available data related to reported losses at the time of the estimates, as well as local regulations, claims management procedures, pricing, underwriting information and the type of activities and claims (coverage type, major claims, recent or old occurrence).

Assumptions are made following discussions with claims managers, pricing actuaries, underwriters and other specialised departments. These discussions lead to the definition of reasonable estimate ranges.

However, it must be kept in mind that estimates are based mainly on assumptions that may prove different from subsequent experience, particularly in the event of changes in the economic environment (e.g. a rise in inflation), in the legal environment (case law) and in the social environment (class action suits), and especially if they affect the Company's main portfolios simultaneously.

KEY ASSUMPTIONS

The principal assumption underlying the liability estimates is that the Company's future claims development will follow a similar pattern to past claims development experience. Additional qualitative judgments are used to assess the extent to which past trends may not apply in the future, such as internal factors of portfolio mix, policy conditions, and claims handling procedures.

Other key circumstances affecting the reliability of assumptions include variation in interest rates and changes in foreign currency rates.

The following tables present the sensitivity of the value of insurance liabilities to the movements in the assumptions used in the estimation of insurance liabilities. The correlation of assumptions will have a significant effect in determining the ultimate technical reserves, but to demonstrate the impact due to changes in assumptions, assumptions had to be changed on an individual basis. This table also indicates the impact on the technical reserve due to the changes in the actuarial assumptions. It should be noted that movements in these assumptions are non-linear.

42. MANAJEMEN RISIKO ASURANSI (lanjutan) / *42. INSURANCE RISK MANAGEMENT (continued)*

ASUMSI UTAMA (lanjutan) / *KEY ASSUMPTIONS (continued)*

	31 Desember/*December* 2020			
	Perubahan asumsi/ *Change in assumptions*	**Dampak terhadap liabilitas/ *Impact on net liabilities***	**Dampak terhadapat laba sebelum pajak/ *Impact on profit before tax***	
Kendaraan bermotor	5%	4,006,540	(4,006,540)	*Motor vehicle*
Kebakaran	5%	3,451,426	(3,451,426)	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	5%	1,146,137	(1,146,137)	*Personal accident and health*
Rekayasa	5%	350,950	(350,950)	*Engineering*
Marine	5%	3,930,429	(3,930,429)	*Marine*
Kesehatan	5%	2,119,764	(2,119,764)	*Health*
		15,005,246	(15,005,246)	

	31 Desember/*December* 2019			
	Perubahan asumsi/ *Change in assumptions*	**Dampak terhadap liabilitas/ *Impact on net liabilities***	**Dampak terhadapat laba sebelum pajak/ *Impact on profit before tax***	
Kendaraan bermotor	5%	3,396,983	(3,396,983)	*Motor vehicle*
Kebakaran	5%	2,073,235	(2,073,235)	*Fire*
Kecelakaan diri dan kesehatan	5%	909,894	(909,894)	*Personal accident and health*
Rekayasa	5%	388,151	(388,151)	*Engineering*
Marine	5%	2,564,164	(2,564,164)	*Marine*
Kesehatan	5%	2,476,538	(2,476,538)	*Health*
		11,808,965	(11,808,965)	

TABEL PERKEMBANGAN KLAIM / *CLAIMS DEVELOPMENT TABLE*

Tabel di bawah ini menunjukan estimasi atas kumulatif liabilitas klaim termasuk klaim dalam proses untuk setiap tahun kejadian secara berurutan pada saat tanggal pelaporan, bersamaan dengan pembayaran kumulatif. Estimasi klaim kumulatif dan pembayaran kumulatif disajikan dalam ribuan Rupiah.

The following tables show the estimates of cumulative claim liabilities, including both oustanding claim reserve for each successive accident year at each reporting date, together with cumulative payments to date. The cumulative claims estimates and cumulative payments are translated to thousand Rupiah.

BRUTO	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	***GROSS***
Estimasi kini atas akumulasi liabilitas klaim					***Current estimate of cumulative claim liabilites***
Pada akhir tahun kejadian	601,190,314	601,794,824	428,495,229	703,664,543	*At end of accident year*
Satu tahun kemudian	795,027,082	671,310,292	498,160,650	-	*One year later*
Dua tahun kemudian	715,064,784	647,635,016	-	-	*Two years later*
Tiga tahun kemudian	706,274,178	-	-	-	*Three years later*
Akumulasi pembayaran					***Cumulative payments to date***
Pada akhir tahun kejadian	351,894,203	296,958,022	325,033,170	233,004,567	*At end of accident year*
Satu tahun kemudian	561,379,984	545,117,111	436,348,985	-	*One year later*
Dua tahun kemudian	612,680,710	576,581,977	-	-	*Two years later*
Tiga tahun kemudian	619,712,675	-	-	-	*Three years later*

BERSIH	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	***NET***
Estimasi kini atas akumulasi klaim yang terjadi					***Current estimate of cumulative claims incurred***
Pada akhir tahun kejadian	341,899,578	286,423,695	232,687,830	223,496,648	*At end of accident year*
Satu tahun kemudian	367,047,797	327,168,779	274,444,921	-	*One year later*
Dua tahun kemudian	361,229,238	323,655,271	-	-	*Two years later*
Tiga tahun kemudian	359,014,542	-	-	-	*Three years later*
Akumulasi pembayaran					***Cumulative payments to date***
Pada akhir tahun kejadian	219,579,554	175,717,328	180,335,081	134,019,411	*At end of accident year*
Satu tahun kemudian	329,811,878	289,570,341	245,369,062	-	*One year later*
Dua tahun kemudian	342,213,429	299,483,027	-	-	*Two years later*
Tiga tahun kemudian	345,930,792	-	-	-	*Three years later*

43. DANA *TABARRU* / *43.* TABARRU *FUND*

Detail informasi berkaitan dengan dana *tabarru* pada tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 adalah sebagai berikut:

The detailed information relating to the tabarru *fund as at 31 December 2020 and 2019 are as follows:*

a. Laporan posisi keuangan / *a. Statement of financial position*

	2020	2019	
ASET			***ASSET***
Kas dan bank	1,486,999	1,854,235	*Cash and bank*
Tagihan kontribusi	1,979,351	1,457,411	*Contribution receivable*
Deposito	1,810,000	660,000	*Deposits*
Piutang hasil investasi	2,644	377	*Investment income receivables*
Tagihan reasuransi	1,030	26,575	*Reinsurance receivable*
Aset reasuransi	2,193,047	4,898,661	*Reinsurance assets*
Jumlah aset	7,473,071	8,897,259	*Total assets*
LIABILITAS			***LIABILITIES***
Utang reasuransi	539,218	677,929	*Reinsurance payable*
Utang klaim	4,323	22,816	*Claim payable*
Utang *ujrah* kepada perusahaan	2,108,834	1,397,887	Ujrah *payable to companies*
Penyisihan kontribusi yang belum merupakan pendapatan	1,553,607	1,378,065	*Unearned contribution reserves*
Estimasi klaim bruto	2,287,184	5,194,375	*Estimated gross claims*
Jumlah liabilitas	6,493,166	8,671,072	*Total liabilities*
EKUITAS			***EQUITY***
Akumulasi dana *tabarru*	979,905	226,187	*Accumulation* tabarru *fund*
Jumlah ekuitas	979,905	226,187	*Total equity*
Jumlah liabilitas dan ekuitas	7,473,071	8,897,259	*Total liabilities and equity*

b. Surplus dana *tabarru* / *b. Surplus* tabarru *fund*

	2020	2019	
Pendapatan *underwriting*			***Underwriting income***
Pendapatan kontribusi			***Contribution income***
Kontribusi para peserta	3,604,943	3,748,706	*Premium contribution*
Ujrah pengelola	(1,608,376)	(1,694,578)	*Operator* ujrah
Kontribusi reasuransi	(980,448)	(1,413,022)	*Reinsurance contribution*
Kenaikan cadangan atas kontribusi yang belum merupakan pendapatan	(306,135)	(175,315)	*Increase in unearned contribution reserves*
Pendapatan kontribusi - bersih	709,984	465,791	***Contribution income - net***
Pendapatan investasi - bersih	45,189	45,631	***Investment income - net***
Beban *underwriting*			***Underwriting expenses***
Beban klaim			***Claim expenses***
Klaim bruto	390,076	328,921	*Gross claims*
Klaim reasuransi	(56,454)	(125,105)	*Reinsurance claims*
(Penurunan)/kenaikan estimasi klaim retensi sendiri	(332,167)	298,632	(*Decrease)/increase in estimated own retention claims*
Beban klaim - bersih	1,455	502,448	***Claim expenses - net***
Surplus *underwriting*	753,718	8,974	*Underwriting surplus*

43. DANA *TABARRU* (lanjutan)

c. Laporan perubahan surplus dana *tabarru*

	2020	2019	
Saldo awal	226,187	217,213	*Opening balance*
Surplus dana *tabarru* untuk tahun berjalan	753,718	8,974	*Surplus* tabarru *fund for the year*
Saldo akhir	979,905	226,187	*Ending balance*

43.* TABARRU *FUND *(continued)*

c. Statement of change in surplus* tabarru *fund

44. KOMITMEN DAN KONTINJENSI

Pada tanggal 31 Desember 2020 dan 31 Desember 2019, Perusahaan tidak memiliki komitmen dan kontinjensi yang signifikan.

44. COMMITMENTS AND CONTINGENCIES

As at 31 December 2020 and 31 December 2019, the Company has no significant commitments and contingencies.

45. STANDAR AKUNTANSI BARU

Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia (DSAK-IAI) telah menerbitkan beberapa standar baru, revisi dan intepretasi, namun belum berlaku efektif untuk tahun buku yang dimulai pada atau setelah tanggal 31 Desember 2020 adalah sebagai berikut:

a. PSAK berlaku untuk tahun buku yang mulai sejak 1 Januari 2021 dan penerapan dini diperbolehkan:

   - PSAK 112 “Akuntansi wakaf”;
   - Amandemen PSAK 22 “Kombinasi bisnis”.

b. PSAK berlaku untuk tahun buku yang mulai sejak 1 Januari 2023 dan penerapan dini diperbolehkan:

   - Amandemen PSAK 1 “Peyajian laporan keuangan”.

Pada saat penerbitan laporan keuangan, Perseroan masih mempelajari dampak yang mungkin timbul dari penerapan standar baru, revisi dan intepretasi tersebut serta pengaruhnya pada laporan keuangan.

45. PROSPECTIVE ACCOUNTING STANDARDS PRONOUNCEMENT

Financial Accounting Standard Board of Indonesia Institute of Accountants (DSAK-IAI) issued several new standards, amendments and interpretations but not yet effective for the financial year beginning 31 December 2020 are as follows:

a. SFAS that will become effective for annual period beginning 1 January 2021 and early adoption is permitted:

   - *SFAS 112 “Accounting for endowments”;*
   - *Amendment of SFAS 22 “Business Combination”.*

b. SFAS that will become effective for annual period beginning 1 January 2023 and early adoption is permitted:

   - *Amendment of SFAS 1 “Presentation of financial statements”.*

As at the authorisation date of this financial statement, the Company is still evaluating the potential impact of these new, amendments and interpretations SFAS to its financial statements.

46. PERISTIWA PENTING SETELAH PERIODE PELAPORAN

Omnibus law

Pada Februari 2021, Pemerintah secara resmi mengesahkan 49 peraturan pelaksaaan *Omnibus Law*. Perusahaan menilai bahwa secara umum tidak ada potensi dampak kerugian dari Hukum terhadap bisnis dan operasi Perusahaan.

46. SIGNIFICANT EVENT AFTER THE REPORTING PERIOD

Omnibus law

In February 2021, the Government officially enacted 49 implementing regulations of the Omnibus Law. The Company assessed that generally there is no potential adverse impact of the Law to the Company’s business and operation.

46. PERISTIWA PENTING SETELAH PERIODE PELAPORAN (lanjutan)

Omnibus law (lanjutan)

Sampai dengan tanggal otorisasi laporan keuangan ini, Perusahaan masih mengevaluasi potensi dampak dari peraturan pelaksanaan *Omnibus Law*, serta dampaknya terhadap laporan keuangan Perusahaan.

Pengunduran diri Direktur Kepatuhan Perusahaan

Pada 4 Februari 2021, Benny Waworuntu mengundurkan diri sebagai Direktur Kepatuhan Perusahaan. Sampai dengan tanggal otorisasi laporan keuangan ini, posisi Direktur Kepatuhan Perusahaan masih lowong.

46. SIGNIFICANT EVENT AFTER THE REPORTING PERIOD *(continued)*

Omnibus law *(continued)*

As at the authorisation date of this financial statement, the Company is still evaluating the potential impact of the implementing regulations of the Omnibus Law, as well as the impact on the Company's financial statements.

The dismissal of Company's Compliance Director

On 4 February 2021, Benny Waworuntu was resigned as Company's Compliance Director. As at the authorisation date of this financial statement the position of Company's Compliance Director is still vacant.

Customer Care Center

AXA Tower Lantai Dasar
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18,
Kuningan City Jakarta 12940,
Tel : +62 21 3005 8788
Fax: +62 21 3005 7800
customer.general@axa-mandiri.co.id

Kantor Pusat/*Head Office*

AXA Tower Lt. 16
Jl. Prof. Dr. Satrio Kav. 18,
Kuningan City Jakarta 12940,
Tel : +62 21 3005 7777
Fax: +62 21 3005 7600

www.axa-mandiri.co.id Axa Mandiri @Axa_Mandiri @axamandiri